

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA
PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
(Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh

**AYU SEFTIANI
NPM. 1451020021**

Jurusan: Perbankan Syari'ah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1439H/ 2018M**

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN GADAI
EMAS SYARIAH**

(Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)

Pembimbing 1: Budimansyah, S.TH.I.,M.Kom.I

Pembimbing 2: Agus Kurniawan,M.S.Ak



Skripsi

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E)

Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh

AYU SEFTIANI

NPM. 1451020021

Program Studi : Perbankan Syari'ah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS SLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1439 H / 2018 M**

ABSTRAK

Gadai merupakan pembiayaan yang kini banyak digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Gadai emas syariah menjadi salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh pegadaian syariah sebagai alternatif yang banyak diminati masyarakat. Dengan meluas dan banyak nya permintaan gadai emas dari masyarakat tentu hal ini akan dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa atau produk layanan yang menyerupai gadai emas yang kemudian membuat masyarakat selaku konsumen memiliki cukup banyak pilihan produk gadai emas, yang pada akhirnya tentu masyarakat akan lebih mempertimbangkan beberapa aspek terkait seperti nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan dalam menentukan keputusan memilih produk gadai emas.

Dari latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui apakah nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan secara parsial dan simultan? Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan di Bandar Lampung secara parsial dan simultan.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* dan berdasarkan perhitungan rumus slovin ditemukan jumlah sampel 95 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesiner, wawancara dan dokumentasi. Teknik uji dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dengan uji F, uji T serta Koefisien determinasi (R^2) menggunakan SPSS 17.

Hasil yang diperoleh dari peneltian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.409 atau 40,9%. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan biaya-biaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan, Bandar Lampung.

Kata Kunci: Gadai Emas Syariah, Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Pelayanan, Keputusan Nasabah.

PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamuallaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Seftiani
NPM : 1451020021
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)” Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Wassalamuallaikum Wr.Wb

Bandar Lampung, Agustus 2018
Penyusun

Ayu Seftiani
1451020021

MOTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).”

(QS. Al-Baqarah: 283)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan secara khusus untuk orang-orang yang kucinta dan kusayang serta selalu mendukung akan terselesaikannya karya ini, diantaranya kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Tamrin dan Ibunda Lelawati tercinta yang senantiasa memberikan doa, pengorbanan, kasih sayang, semangat, motivasi serta inspirasi kepadaku.
2. Kakak Deo Wiranto., S.A.N. yang telah memberikan semangat dan contoh nyata dalam hidup.
3. Hery Meyandi yang tidak lelah menemani dan memacu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Keponakan Citra Rahma Aulia yang selalu memberikan dukungan dan canda tawa yang menghiasi hidup.
5. Alak Thobi'i., S.Ag. dan Alak Hidayati., S.Pd. yang selalu mendukung, menghibur, mengembalikan keceriaan dan semangat.
6. Teman-teman khususnya perbankan Syari'ah G sebagai teman seperjuangan.
7. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung tercinta.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ayu Seftiani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 10-September-1996
Agama : Islam
Orang Tua
Ayah : Tamrin
Ibu : Lelawati
Alamat : Kelurahan Sukamenanti, Kec. Kedaton,
Kab. Bandar Lampung, Prov. Lampung



Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. Taman Kanak-Kanak Ar-rusydah, Kecamatan Kedaton, Kabupaten Bandar Lampung, Lampung lulus pada tahun 2002.
2. Sekolah Dasar Negeri 1 Sukamenanti, Kecamatan Kedaton, Kabupaten Bandar Lampung, Lampung lulus pada tahun 2008.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Bandar Lampung, Bandar Lampung, Lampung lulus pada tahun 2011.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri 16 Bandar Lampung, Bandar Lampung, Lampung lulus pada tahun 2014.
5. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung)” tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW juga keluarga, sahabat, serta para umat yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S.E. Atas terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut ikut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Moh. Bahrudin selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Ahmad Habibi, S.E.,M.E. selaku ketua jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Budimansyah, S.TH.I.,M.Kom.I selaku pembimbing I dan Agus Kurniawan.S.E.,M.Ak. selaku pembimbing II. Terimakasih atas segala

bimbingan dan arahan serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Dosen FEBI yang telah membantu dalam melakukan pencerahan, mentransfer serta mentransformasi ilmu pengetahuannya.
5. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan umum UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data referensi dan lain-lain.
6. Pimpinan, karyawan dan nasabah Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan harapan.
7. Kedua orang tuaku, Ayahanda Tamrin dan Ibunda Lelawati tercinta yang senantiasa memberikn do'a, pengorbanan, kasih sayang, semangat, pengertian, motivasi serta inspirasi kepadaku.
8. Hery Meyandi yang tidak pernah lelah menemani dan mamacu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Dewi Larasati, Ahmad Hid Pratama, Tri Setia, Bella Syahputri, Rani Diana, Eva Mayana dan seluruh Perbankan Syari'ah angkatan 2014 khususnya Perbankan Syari'h G seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan, motivasi dan dukungan selama perkuliahan hingga proses skripsi, serta telah menjadi teman yang baik dalam proses perkuliahan dan berbagi keluh kesah serta keceriaan.

10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu, dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis skripsi ini. Untuk itu kepada para pembaca dapat memberikan saran yang membangun guna melengkapi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Perbankan Syariah.



Bandar Lampung, Agustus 2018

Ayu Seftiani
1451020021

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang	4
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Peneltian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Teori Gadai Syariah	12
B. Teori Nilai Taksiran	17
C. Teori Biaya dalam Pegadaian	18
D. Teori Pelayanan	20
E. Teori Keputusan Nasabah	24
F. Penelitian Terdahulu	26
G. Kerangka Pemikiran	29
H. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan, Jenis dan Sifat Penelitian	32

B. Sumber Data	32
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	33
C. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Observasi.....	33
2. Kuisisioner (angket)	34
3. Wawancara	35
4. Dokumentasi.....	35
D. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampling	36
3. Sampel.....	37
E. Teknik Pengolahan Data.....	38
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Teknik Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3. Uji Hipotesis.....	43
4. Uji Asumsi Klasik	45
H. Uji Validitas Dan Reliabilitas	47
I. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	49
1. Latar Belakang Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung	49
2. Visi Misi dan Motto Pegadaian Syariah	50
3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung	52
4. Produk Rahn (Gadai Syariah)	53
5. Nilai Taksiran	55
a. Simulasi Perhitungan Nilai Taksiran Emas PT. Pegadaian Syariah....	56
6. Biaya-biaya	58
7. Pelayanan	59

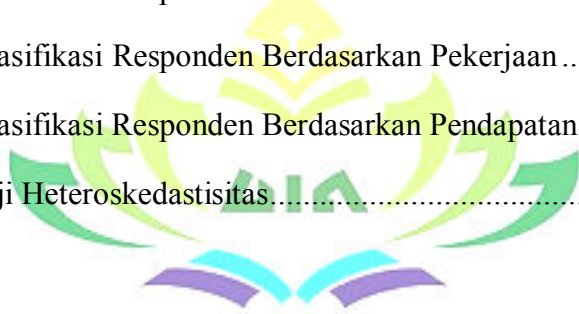
B. Deskripsi Umum Subjek Penelitian.....	60
1. Gambaran umum mengenai nasabah yang menjadi responden	60
2. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel	65
C. Analisis Data	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	73
3. Uji Asumsi Klasik	74
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
D. Pembahasan	82
1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial.....	82
2. Pengaruh Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial.....	84
3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial ...	85
4. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan	86
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	39
Tabel 4. 1 Tabel STL Emas Perhiasan.....	55
Tabel 4. 2 Biaya Administrasi KCP Raden Intan Bandar Lampung	58
Tabel 4. 3 Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan KCP Raden Intan.....	59
Tabel 4. 4 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	61
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4. 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4. 7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	64
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Taksiran Emas (X1) 65	
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya-biaya (X2)	67
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan.....	68
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran Emas (X1)	71
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Biaya-Biaya (X2)	71
Tabel 4. 14 Uji Validitas Variabel Pelayanan (X3).....	72
Tabel 4. 15 Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)	72
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas One-Simple Kolmogrov-Smirnov Test.....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolineritas	75
Tabel 4. 19 Ringkasan Hasil Regrsi.....	78
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan (bersama-sama)	80
Tabel 4. 21 Koefisien determinasi (R^2).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah KCP Raden Intan	52
Gambar 4. 2 Aplikasinya Gadai Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan	55
Gambar 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4. 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	64
Gambar 4. 7 Uji Heteroskedastisitas.....	77



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan). Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam memahami arti dari judul skripsi ini, maka penulis perlu memberikan penjelasan mengenai judul tersebut sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk kepercayaan , watak, atau perbuatan seseorang.¹
2. Nilai Taksiran adalah Nilai emas yang diagunkan nasabah kepada bank, yang besarnya tergantung dari kualitas (berat) dan kualitas (karatase) barang jaminan serta HDE (Harga Dasar Emas).²

¹ Hamzah Ahmad, *Kamus pintar bahasa indonesia* (Surabaya: Fajar mulya, 1996), h.86.

² Nafila baladraf, “Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di Unit Gadai Bank Syariah Mandiri Cabang Gorontalo”. (Skripsi Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, 2013), h.12.

3. Biaya adalah ongkos atau pengorbanan materi yang dikeluarkan oleh pegadaian syariah dalam pelaksanaan akad gadai dengan nasabah penggadai (*rahin*).³
4. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.⁴
5. Keputusan Nasabah merupakan proses interaksi antara sikap efektif, sikap kognitif dan sikap behavioral dengan faktor lingkungan dengan mana manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek kehidupannya.⁵
6. Pembiayaan merupakan salah satu bentuk dari solidaritas sosial.⁶ Pemilik modal dan orang yang membutuhkan modal untuk melakukan suatu kegiatan usaha atau untuk mengembangkan suatu usaha yang telah berjalan.
7. Gadai Emas Syariah adalah produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk batangan maupun perhiasan sebagai salah

³ R. Serfianto D.Purnomo, Cita Yustisia Serfiyani, Iswi Hariyani, *Investasi dan Gadai Emas*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 94.

⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), cet. 4, h.935.

⁵ Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung :Alfabeta, 2012), h. 195.

⁶ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Op.Cit*, h. 84.

satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, aman, dan mudah.⁷

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah diatas, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul ini adalah untuk mengetahui dan menguji tentang pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah yang dilakukan oleh pegadaian syariah.

B. Alasan Memilih Judul

Ada beberapa alasan yang mendorong penulis untuk memilih judul skripsi ini, diantaranya adalah:

1. Alasan Obyektif

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap Pegadaian Syariah KCP Raden Intan, bahwa produk gadai emas syariah merupakan produk yang memiliki jumlah nasabah terbanyak bila dibandingkan dengan produk lainnya. Dengan meluas dan banyak nya permintaan gadai emas dari masyarakat tentu hal ini akan dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa atau produk layanan yang menyerupai gadai emas yang kemudian membuat masyarakat selaku konsumen memiliki cukup banyak pilihan produk gadai emas, yang pada akhirnya tentu masyarakat akan lebih mempertimbangkan

⁷ R. Serfianto D.Purnomo, Cita Yustisia Serfiyani, Iswi Hariyani, *Op.Cit*, h. 93.

beberapa aspek terkait yang dapat mempengaruhi keputusannya dalam memilih produk gadai emas yang dirasa akan paling menguntungkan. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih mendalam terhadap beberapa faktor yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah.

2. Alasan Subyektif

- a. Judul tersebut sangat relevan dengan disiplin ilmu yang ditekuni penulis di fakultas Ekonomi Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah dan tersedianya literatur yang menunjang seperti jurnal, artikel dan data yang diperlukan untuk penunjang referensi kajian dan data dalam usaha menyelesaikan skripsi ini maka sangat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian.
- b. Lokasi penelitian terjangkau dari segi transportasi dan diperbolehkan dalam proses penelitian.

C. Latar Belakang

Manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi baik berupa kebutuhan materi maupun non materi. Sebagian besar masyarakat menggunakan jasa perusahaan *financial* dalam bidang jasa permodalan, pembiayaan, investasi, maupun tabungan. Salah satu alternatif yang ditawarkan bagi masyarakat untuk keluar dari masalah keuangan adalah dengan memanfaatkan jasa gadai. Praktik gadai merupakan hal yang

dianjurkan dalam Islam karena tujuan utama gadai ialah menolong pihak yang membutuhkan.

Gadai (*rahn*) adalah memberikan suatu barang untuk ditahan atau dijadikan sebagai jaminan/pegangan manakala salah si peminjam tidak dapat mengembalikan pinjamannya sesuai dengan waktu yang disepakati dan juga sebagai pengikat kepercayaan diantara keduanya, agar si pemberi peminjam tidak ragu atas pengembalian barang yang dipinjamannya.⁸ Perbedaan antara gadai syariah (*rahn*) dengan gadai konvensional adalah dalam hal pengenaan bunga. Gadai syariah menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan.

Pegadaian Syariah merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa dan pada saat ini tumbuh dengan cepat menjadi bagian dari kehidupan keuangan di dunia Islam. Pegadaian syariah adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum Gadai. Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 Gadai adalah yang suatu hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak.⁹

⁸ Adrian Sutedi, Hukum Gadai Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.16

⁹ Y. Sri Susilo, Dkk., *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 179.

Dalam Islam, gadai sangatlah dianjurkan, sebagaimana dalam salah satu ayat Al-Qur'an:

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْكُمْ بَعْضُكُمْ بِعَصَا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتُمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ٢٨٣﴾

Artinya :

“Dan jika kamudalam perjalanan sedangkamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh hatinya kotor (berdosa).Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹⁰ (Q.S. Al-Baqarah 283)”

Selain dijelaskan dalam Al-Quran, gadai juga dijelaskan dalam beberapa hadis yang salah satunya sebagai berikut :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

“Sesungguhnya, Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli bahan makanan dari seorang yahudi dengan cara berutang, dan beliau menggadaikan baju besinya.”¹¹ (Hr. Al-Bukhari no. 2513 dan Muslim no. 1603).

Pengembangan konsep ekonomi berbasis syariah ini menjadi terasa semakin penting dalam upaya menghindari kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap instrumen investasi yang berbasis riba agar sesuai dengan syariat

¹⁰ Al-Qur'an In word Qs Al-Baqarah : 283.

¹¹ <https://ashhabulhadits.wordpress.com/2017/11/16/hukum-gadai-ar-rahn/>, (16 November 2017)

Islam. Hal ini salah satunya dilakukan oleh Pegadaian Syariah KCP Raden Intan.

Pegadaian Syariah KCP Raden Intan yang berlokasi di Jl. Wolter Monginsidi No. 6E Enggal, Kota Bandar Lampung, sebagai lembaga keuangan berbasis syariah dalam segala operasionalnya wajib menerapkan prinsip-prinsip syariah terhadap produk-produk yang dimilikinya dan mencoba mempengaruhi permintaan dengan membuat produknya menarik, terjangkau dan dapat dengan mudah diperoleh dimana-mana.

Produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan saat ini beraneka ragam, di antaranya adalah *Ar-Ruum*, Amanah, Mulia, Tabungan emas serta produk Gadai emas. Dari aneka ragam produk Pegadaian Syariah KCP Raden Intan, yang menarik perhatian penulis yakni Gadai Emas dikarenakan peminat dari produk ini adalah yang terbanyak bila dibandingkan dengan produk-produk lainnya.

Tabel 1.1
Tabel Jumlah Nasabah KCP Raden Intan Tahun 2017

No	Produk	Jumlah Nasabah		
		2015	2016	2017
1	<i>Ar-Ruum</i>	704	843	989
2	Amanah	362	1.107	1.356
3	Mulia	448	562	789
4	Tabungan emas Syariah	571	790	1.172
5	Gadai emas Syariah	779	1.587	1.893

Sumber data : wawancara pihak pegadaian Syariah KCP Raden Intan

Berdasarkan data jumlah nasabah Gadai Emas Pegadaian Syariah KCP Raden Intan tahun 2017 dengan jumlah 1.893 orang (per 28 November). Hal

ini disebabkan produk gadai emas di pegadaian KCP Raden Intan merupakan produk jasa yang paling tepat untuk dipilih ketika kita membutuhkan dana di waktu yang cepat, mudah, dan aman.

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.¹² Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriya Wati dengan judul “Pengaruh nilai taksiran emas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya” pada tahun 2017. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai taksiran emas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai di pegadaian syariah.

Gadai emas syariah membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Nasabah juga dikenakan biaya administrasi dan materai di awal akad. Pembiayaan yang diperoleh nasabah serta biaya yang di bebaskan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih pembiayaan yang diinginkan.¹³

Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan

¹² Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), h.70-71.

¹³ *Ibid*, h.217.

adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.¹⁴

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap Pegadaian Syariah KCP Raden Intan, bahwa produk gadai emas syariah merupakan produk yang memiliki jumlah nasabah terbanyak bila dibandingkan dengan produk lainnya. Dengan meluas dan banyak nya permintaan gadai emas dari masyarakat tentu hal ini akan dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa atau produk layanan yang menyerupai gadai emas yang kemudian membuat masyarakat selaku konsumen memiliki cukup banyak pilihan produk gadai emas, yang pada akhirnya tentu masyarakat akan lebih mempertimbangkan beberapa aspek terkait seperti nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan yang dapat mempengaruhi keputusannya dalam memilih produk gadai emas yang dirasa akan paling menguntungkan.

Dari pertimbangan bauran pemasaran jasa diatas, maka penyusun berkeinginan meneliti lebih mendalam sehingga dapat mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor yang telah dijelaskan diatas terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah, yang dituangkan dalam penelitian dengan judul **“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya- Biaya, dan**

¹⁴ Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2010), h.178.

Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Radin Intan)”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan Gadai Emas syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan secara parsial dan simultan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang penyusun rumuskan diatas, maka tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan di Bandar Lampung secara parsial dan simultan.

F. Manfaat Peneltian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bagi tempat penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung

dalam rangka memberikan masukan atau informasi mengenai keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah.

BAB II

LANDASAN TEORI

Hubungan dari keempat variabel yang penulis ambil dikatakan saling mempengaruhi seperti Menurut Muanas, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan pembelian adalah faktor produk, faktor harga, faktor lokasi, faktor pelayanan dan faktor promosi. Dalam gadai syariah, harga dapat terbagi sebagai nilai taksiran yang menjadi indikator utama penentuan jumlah pembiayaan yang diterima dan biaya-biaya sebagai kewajiban yang harus dibayarkan oleh nasabah.¹

Dari *grand theory* yang penulis gunakan diatas, jelas dikatakan bahwa variabel yang ingin diteliti yaitu faktor harga yang meliputi nilai taksiran dan biaya-biaya, serta faktor pelayanan mampu mempengaruhi variabel keputusan nasabah.

A. Teori Gadai Syariah

Teori tentang pegadaian syariah dalam penelitian akan membahas pengertian pegadaian syariah, landasan hukum pegadaian syariah yang berasal dari dalil Al-Qur'an, hadist, ijma' ulama dan fatwa DSN MUI. Kemudian tentang akad transaksi yang digunakan berserta syarat, ketentuan dan rukun dari akad transaksi tersebut.

¹ Arief Muanas, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014), h. 45.

1. Pengertian Gadai Syariah

Secara Umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang- barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.²

Pegadaian syariah adalah suatu badan usaha di Indonesia yang secara resmi dan memiliki izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keislaman. Dengan usaha gadai masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharganya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan.³

Gadai syariah (*Ar-Rahn*) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas utang/pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.⁴

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2008), h. 262.

³ *Ibid*

⁴ Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.22.

2. Landasan Hukum Gadai Syariah

Hukum gadai adalah jaiz atau boleh. Berdasarkan Al-Qur'an, Hadist dan ijma'. ayat Al-Qur'an, hadis dan ijma' yang dijadikan sebagai landasan gadai adalah :

a. Dalil Al-Qur'an.

Surah Al Baqarah ayat 283 :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَئِنْ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنْ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya :

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”⁵ (QS: Al-Baqarah: 283).

b. Dalil As-sunnah

Dalam hadist riwayat Bukhari dan Muslim :

“Aisyah berkata bahwa Rasulullah bersabda: Rasulullah membeli makanan dari seorang yahudi dan meminjamkan kepadanya baju besi” (HR. Bukhari dan Muslim.)⁶

⁵ Al-Qur'an In word Qs Al-Baqarah : 283.

⁶ <https://ashhabulhadits.wordpress.com/2017/11/16/hukum-gadai-ar-rahn/>, (16 November 2017)

Dalam hadist riwayat Jamaah, kecuali Muslim dan An Nasai :

“Nabi Bersabda: Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dinaiki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang menggunakan kendaraan dan pemerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan” (HR. Jamaah, kecuali Muslim dan An Nasai)⁷.

c. Ijma' Ulama

Berdasarkan Huda dan Heykal, landasan ijma' tentang rahn yaitu: Ibnu Qudamah rahimahullah mengatakan bahwa kaum muslimin secara umum sepakat tentang bolehnya gadai. Syaikh Ibnu Utsaimin rahimahullah berkata, “karena gadai adalah sesuatu yang dibutuhkan, baik kebutuhan penggadai/murtahin maupun pegadai/rahin, maka qiyas dan pandangan yang benar menuntut adanya gadai”.⁸

d. Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan dengan ketentuan sebagai berikut⁹:

- 1) Murtahin (penerima barang) memiliki hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua hutang rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.

⁷ *Ibid.*

⁸ Asih Setyowati, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mendasari Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Ups Ngabean Kartasura”, (Skripsi Program S1 Iain Surakarta, 2017).

⁹ *Ibid.*

- 2) Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahin. Pada prinsipnya Marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh Murtahin tanpa seizin Rahin, dengan tidak mengurangi nilai Marhun dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya.
- 3) Pemeliharaan dan penyimpanan Marhun pada dasarnya menjadi kewajiban Rahin, namun dapat dilakukan juga oleh Murtahin, sedangkan biaya pemeliharaan dan perawatan tetap menjadi kewajiban Rahin.
- 4) Besar biaya administrasi dan penyimpanan Marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- 5) Apabila jatuh tempo, Murtahin harus memperingatkan Rahin untuk segera melunasi hutangnya
- 6) Apabila Rahin tetap tidak melunasi utangnya, maka Marhun dengan terpaksa dijual/ dieksekusi.
- 7) Hasil penjualan Marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar dan biaya penjualan.
- 8) Kelebihan menjadi milik Rahin dan kekurangan menjadi tanggung jawab.
- 9) Jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak karna salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya, maka dilakukan penyelesaian melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak

tercapainya kesepakatan melalui musyawarah.

B. Teori Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu.

Dalam penaksiran nilai barang gadai, Pegadaian Syariah berprinsip menghindari hasil penaksiran yang merugikan nasabah atau pegadaian syariah itu sendiri. Harga Pokok Penjualan (HPP) untuk perhiasan emas dan permata yang ditetapkan oleh kantor pusat sebagai patokan umum bagi kantor cabang, berdasarkan perkembangan harga pasaran umum dengan memperhitungkan kecenderungan perkembangan harga dimasa mendatang, sebelum HPP emas dijadikan patokan umum maka disesuaikan dengan prosentase tertentu yang disebut dengan standar taksiran logam (STL), sementara HPS adalah harga pasar barang gudang yang didasarkan pada harga pasar baru (toko) di daerah setempat.¹⁰

Nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya:¹¹

1. Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.
2. Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar

¹⁰ Arifah Afriana, "Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap keputusan Nasabah Melakukan Gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG.Sirua Makasar". (Skripsi Program S1, UIN Alauddin Makasar, Makasar, 2016).

¹¹ Damanhur dan Leni Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 4, No.2 (Maret 2011), h. 502.

yang berlaku.

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi dikemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak pegadaian syariah akan menentukan pedoman standar taksiran tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual kembali.

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.¹² gadai emas membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya.¹³ Nasabah juga dikenakan biaya administrasi yang sudah ditetapkan di awal akad.¹⁴ Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih jasa yang diinginkan.¹⁵

C. Teori Biaya dalam Pegadaian

Konsep dasar gadai syaria'ah adalah tolong menolong. Pada dasarnya, ketika seseorang menggadaikan barang, mayoritas adalah dalam kondisi

¹² Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), h.70-71.

¹³ Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn*.

¹⁴ KamusBisnis dan Bank,” http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/biaya_administrasi.aspx, (14 Mei 2014).

¹⁵ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Op.Cit*, h.217-221.

kesusahan. Karenanya, dalam mekanisme gadai syari'ah tidak membebankan bunga dari pinjaman. Dalam gadai dengan prinsip syari'ah, orang yang menggadaikan barangnya hanya diberikan kewajiban untuk memelihara barang yang dijadikan jaminan. Pemeliharaan barang jaminan, tentu merupakan kewajiban pemilik barang. Akan tetapi, untuk memudahkan maka pemeliharaan diserahkan kepada pihak pegadaian dengan konsekuensi ada biaya pemeliharaan sebagai pengganti kewajiban pemilik barang dalam pemeliharaan. Besar kecilnya biaya, tidak tergantung besar kecilnya dana yang dipinjam. Akan tetapi, dilihat dari nilai taksiran barang yang digadaikan. Berbeda halnya dengan pegadaian konvensional, dimana bunga ditarik dari besar kecilnya dana yang dipinjam.¹⁶

Biaya gadai yang ada pada pegadaian syariah adalah biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya sewa dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian.¹⁷ Lebih rinci biaya yang biasa dikenakan kepada nasabah pada pegadaian syariah adalah sebagai berikut:¹⁸

1. Biaya administrasi dibayar dimuka

Biaya administrasi adalah ongkos atau pengorbanan materi yang dikeluarkan oleh pegadaian syariah dalam melaksanakan akad gadai

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Andri Soemitra, MA, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009, Ed. 1 Cet. 1, h. 349.

¹⁸ R. Serfianto D.Purnomo, Cita Yustisia Serfiyani, Iswi Hariyani, *Investasi dan Gadai Emas*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 94.

dengan nasabah pegadai. Karena biaya administrasi merupakan ongkos yang dikeluarkan oleh pegadaian syariah, maka pihak pegadaian syariah lebih mengetahui rincian biaya administrasi. Setelah pegadaian syariah menghitung total biaya administrasi, nasabah atau penggadai diwajibkan mengganti biaya administrasi tersebut.

2. Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan

Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan adalah biaya yang dibutuhkan untuk merawat barang jaminan gadai selama jangka waktu yang ditetapkan pada akad gadai.

Sesuai pendapat mayoritas ulama, biaya pemeliharaan atau penyimpanan menjadi tanggungan nasabah penggadai, sebab pada dasarnya nasabah masih menjadi pemilik sah dari barang yang digadaikan.

D. Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.¹⁹ Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari desain kualitas dari desain kualitas dan kualitas kesesuaian. Pengertian dari kualitas yang paling mendasar adalah bebas dari cacat. Kebanyakan perusahaan yang

¹⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), h.48.

bertumpu pada pelanggan mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan. Dalam ketentuan syariah pelayanan bertumpu pada keramahan pegawai kepada seluruh nasabah baik muslim maupun tidak, hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”²⁰ (QS. Ali-Imran :159)

2. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik. Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Sebaiknya jika

²⁰ Al-Qur'an In word Qs Ali-Imran : 159

suatu organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang produk tersebut.

Pelayanan merupakan harapan bagi suatu organisasi untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan oleh suatu organisasi. Penilaian diukur dengan : *desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada) dan *adequate service* (tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah).

Berry, dkk mengatakan bahwa dalam mengembangkan pelayanan efektif secara sistem informasi setidaknya ada lima petunjuk yaitu:

- a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu organisasi harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menentukan di mana titik kualitas informasi yaitu suatu organisasi harus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- c. Mengetahui saran nasabah yaitu suatu organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai produknya.

- d. Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan oleh suatu organisasi yaitu Solusi Tunai diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan organisasi tersebut.
- e. Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan system informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam organisasi.²¹

Berdasarkan pendapat di atas, pentingnya pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak pegadaian syariah kepada nasabah pada saat penyajian pembiayaan gadai harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan tersebut baik. Sebaliknya jika suatu organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan tersebut disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi melakukan transaksi di suatu organisasi tersebut.

3. Indikator Pelayanan

Rambat Lumpiyoadi mengungkapkan bahwa indikator Pelayanan dalam mengetahui Pelayanan suatu organisasi itu sudah baik adalah:²²

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan, serta

²¹ Fajar Kartika Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan Reference Group Sebagai Variabel Moderating Pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombong”, (Skripsi Program S1 Akuntansi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), h.21-22.

²² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.148.

penampilan kepegawaian.

- b. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam suatu organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada organisasi.
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Pelayanan sangat diperlukan pada setiap suatu organisasi kecil maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam pelayanan suatu organisasi, maka nasabah berinisiatif mengambil kembali produk- produk/ jasa pada suatu organisasi tersebut.

E. Teori Keputusan Nasabah

Menurut Muanas pengambilan keputusan adalah proses menilai dan memilih salah satu produk atau jasa yang dianggap paling sesuai dengan harapan konsumen dan paling menguntungkan diantara alternatif-alternatif

lain yang tersedia.²³ Menurut Peter dan Olson mendefinisikan inti dari keputusan pembelian adalah sebuah proses yang memadukan pengetahuan untuk memilih salah satu dari berbagai perilaku alternatif setelah dilakukannya sebuah evaluasi.²⁴ Selain itu Keputusan nasabah juga diartikan sebagai beberapa tahapan yang dilakukan oleh nasabah sebelum melakukan keputusan pembelian suatu produk atau jasa.²⁵

Pengambilan keputusan nasabah ditentukan berdasarkan persepsi konsumen tentang produk tersebut. Keputusan nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Keputusan nasabah dalam mengambil adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan produk, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif lainnya.²⁶ Sebagaimana menurut Amirullah yang dikutip dalam skripsi Dwi Nur Sholichah “Faktor-fakor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pegadaian Syari’ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta” bahwa pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan

²³ Arief Muanas, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014). h. 27.

²⁴ Peter, J. Paul dan Jerry C. Olshon, *Consumer Behavior and Marketing Strategy (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Terjemahan: Diah Tantri Dwiandani, (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013). h. 163.

²⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. (Jakarta: PT. Indeks, 2007), h. 223.

²⁶ Griffin, J., *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h.118.

menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Proses pemilihan dan penilaian itu biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis dan memilih berbagai alternatif tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektifitas dari keputusan yang telah diambil.²⁷ Jadi berdasarkan pendapat di atas, Keputusan Nasabah memerlukan pengenalan kebutuhan sebelum mengambil pembiayaan, dengan mencari berbagai informasi tentang pembiayaan, agar pasca pengambilan pembiayaan lancar sesuai yang diharapkan.

Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai, sangat penting sebelum nasabah bertransaksi di suatu organisasi tertentu. Agar tidak adanya hambatan yang besar maupun kecil pada saat bertransaksi dan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian sebelumnya dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina Wulan Sari (2012) Mahasiswi Perbankan Syari'ah, Sekolah Tinggi Islam Negeri (STAIN) Salatiga, yang berjudul "Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada PT Bank

²⁷ Dwi Nur Sholichah, "faktor-fakor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta", (Skripsi UIN Jogjakarta, 2005).

Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran”. Penelitian ini membahas tentang prosedur pelaksanaan produk pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran sangat praktis, mudah, serta prosesnya cepat. Produk pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran juga cukup banyak diminati oleh masyarakat dan banyak masyarakat yang mempercayakan emasnya untuk digadaikan di Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran.²⁸

2. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rozak (2016) Mahasiswa Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)”. Penelitian ini membahas tentang Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dan koefisien kolerasi R adalah sebesar 0.539, menyatakan bahwa pengaruh variable bebas terhadap variable terikat sebesar 53.9% yang artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup karena berada pada rentang 0.50-0.69 (kolerasi cukup).²⁹
3. Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyawati (2017) Mahasiswi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, yang berjudul “

²⁸ Agustina Wulan Sari, “Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran”, (Tugas Akhir DIII STAIN Salatiga ,Jawa Tengah, 2012).

²⁹ Abdul Rozak, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)”, (Skripsi Program S1 IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Serang, 2016).

Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh variable nilai taksiran emas (X) terhadap keputusan nasabah (Y) adalah sebesar 32,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini sebesar 67,8%. Dan hasil pengujian t menunjukkan bahwa variable nilai taksiran emas (X) nilai t hitung sebesar 4,938 nilai t table 2,011 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka menyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima.³⁰

4. Dalam jurnal yang ditulis oleh Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan dengan judul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang”. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah pelayanan yang terdiri dari *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.³¹
5. Dalam jurnal yang ditulis oleh Rindang Lista Sari, Silva L. Mandey dan Agus Supandi Soegoto dengan judul “Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Utara”. Dalam penelitian ini diperoleh hasil

³⁰ Fitriyawati, “Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya”, (Skripsi Program S1 UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2017).

³¹ Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan, “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang”, *jurnal STAIN Salatiga*, Vol. 3, No. 2, (Desember 2012).

bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini menunjukkan bahwa konsumen mempertimbangkan harga dalam proses pengambilan keputusannya.³²

6. Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian ini akan menggabungkan tiga variabel yaitu variabel nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayan dalam mencari besarnya pengaruh terhadap keputusan nasabah yang dilakukan pada Pegadaian syariah KCP Raden Intan.

G. Kerangka Pemikiran

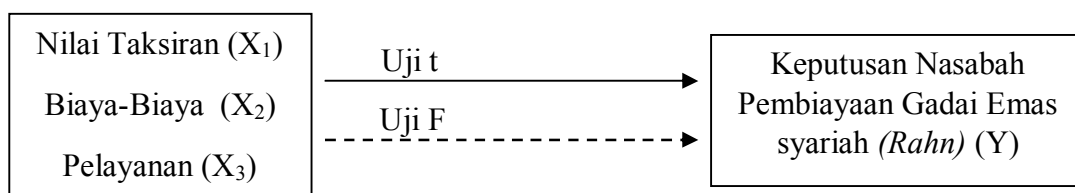
Menurut Muanas faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan adalah faktor produk, faktor harga, faktor lokasi, faktor pelayanan dan faktor promosi. Dalam gadai syariah, harga dapat terbagi sebagai nilai taksiran yang menjadi indikator utama penentuan jumlah pembiayaan yang diterima dan biaya-biaya sebagai kewajiban yang harus dibayarkan oleh nasabah.³³

Kerangka pemikiran yang akan dibentuk dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

³² Rindang Lista Saril, dkk, “Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Utara”, *Jurnal EMBA*, Vol.2, No. 2, (Juni 2014).

³³ Arief Muanas, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014), h. 45.



Keterangan :

1. \longrightarrow : Variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1),
Biaya-Biaya (X_2), Pelayanan (X_3) terhadap
variabel dependen yaitu Keputusan Nasabah
Pembiayaan Gadai Emas Syariah (*Rahn*) (Y)
secara parsial .
2. $-----\longrightarrow$: Variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1),
Biaya-Biaya (X_2), Pelayanan (X_3) terhadap
variabel dependen yaitu Keputusan Nasabah
Pembiayaan Gadai Emas Syariah (*Rahn*) (Y)
secara simultan.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang dikeluarkan sebelum melakukan tindakan, untuk menguji kebenarannya perlu dilakukan pembuktian secara empiris. Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang menjadi jembatan, antara teori yang dibangun dalam merumuskan kerangka pemikiran dengan

pengamatan lapangan. Atau bisa kebalikanya. Dengan demikian hipotesis ini memberikan arah pada penelitian yang harus di lakukan oleh peneliti.³⁴

1. H_0 : Nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan Nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada pegadaian syariah KCP Raden Intan.

H_1 : Nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan Nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada pegadaian syariah KCP Raden Intan.

2. H_0 : Nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan Nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada pegadaian syariah KCP Raden Intan.

H_2 : Nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan Nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada pegadaian syariah KCP Raden Intan.

³⁴ Indrawan Rully, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: PT Refika Aditama 2014) h. 42.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan, Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian dengan menggunakan metode-metode dalam pendekatan kuantitatif yang selanjutnya disebut penelitian kuantitatif, adalah satu bentuk penelitian ilmiah yang mengkaji satu permasalahan dari suatu fenomena, serta melihat kemungkinan kaitan atau hubungan-hubungan antar variabel dalam permasalahan yang ditetapkan.¹

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan yaitu penelitian langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.² Penelitian ini langsung ke pegadaian syariah Raden Intan yang terletak di Jl. Wolter Monginsidi No.6E Bandar Lampung.

B. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dari informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis akan menggunakan data sebagai berikut:

¹*Ibid*, h. 51.

² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.5.

1. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner atau data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi.³

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi.⁴

C. Tehnik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode pengumpulan data dengan mengamati langsung terhadap objek penelitian. Observasi juga merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.⁵ Observasi atau yang disebut pula pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra, dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan

³³ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h.10.

⁴ *Ibid*, h.12.

⁵ Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metedologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), cet. 4, h.54.

pengecap, dan juga dapat dilakukan dengan tes, kuisioner, rekaman gambar dan rekaman suara.

2. Kuisioner (angket)

Kuisioner (angket) adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang dimuat dalam angket. Angket bersifat kooperatif dalam arti responden diharap bekerja sama dalam menyisihkan waktu dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian secara tertulis sesuai dengan petunjuk-petunjuk yang diberikan.

Adapun skala pengukuran yang dilakukan adalah skala likert. Skala ini digunakan dalam penelitian yang menggunakan kuisioner. Digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Maka demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval yaitu angka memiliki arti namun tidak memiliki angka nol/ tidak berarti.⁶

Untuk itu skor yang dapat diberikan sebagai berikut:

- | | | |
|------------------------|-------|-----|
| 1. Sangat setuju | (SS) | : 5 |
| 2. Setuju | (S) | : 4 |
| 3. Ragu-ragu | (RG) | : 3 |
| 4. Tidak Setuju | (TS) | : 2 |
| 5. Sangat tidak setuju | (STS) | : 1 |

⁶ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.72.

3. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data berupa jumlah nasabah, produk, dan data-data lainnya yang relevan dengan penelitian penulis dengan cara bertatap muka langsung dengan pengelola pegadaian syariah. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁷

4. Dokumentasi

Dokumen artinya barang-barang tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.⁸

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, (Bandung: ALFABETA, 2016), h.137.

⁸ Suharsimi Arikuto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.201.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah Totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang menggunakan pembiayaan gadai emas syariah pada tahun 2017 yaitu berjumlah 1.893 nasabah.¹⁰

2. Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* karena dilakukan kepada siapa saja nasabah pegadaian syariah KCP Raden Intan yang secara kebetulan bertemu

⁹Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung: TARSITO 1996), h.6.

¹⁰Angga Radianto, Wawancara dengan penulis, Kasir PT Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung, Bandar Lampung, 28 November 2017.

dengan peneliti dan bersedia dijadikan responden, bila dipandang orang tersebut kebetulan cocok menjadi responden.¹¹

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari rumus Slovin¹²:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi keseluruhan

e = Persen kelonggaran yang ditolerir/taraf kesalahan (10%).

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹³ Berdasarkan rumus yang telah dijelaskan sebelumnya, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.893}{1+1.893(10\%)^2} = 94,98$$

¹¹ Sugiyono, *Op. Cit.* h.142.

¹² Albert Kurniawan, *Op.Cit*, hlm.84.

¹³ *Ibid*, h. 118.

Jadi, sampel pada penelitian ini berjumlah 95 nasabah.

E. Teknik Pengolahan Data

1. Editing data adalah memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrument pengumpulan data.¹⁴
2. Coding adalah proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrument pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti.¹⁵
3. Tabulasi data adalah mencatat atau entri data ke dalam tabel induk penelitian.¹⁶ Dengan memasukkan data dalam bentuk tabel akan memudahkan kita dalam melakukan analisis.
4. Verifikasi atau pemeriksaan kebenaran.¹⁷ Bertujuan untuk mengetahui apakah hasil dalam penelitian ini sesuai dengan teori yang sudah ada mengenai nilai taksiran, biaya-biaya, pelayanan dan juga keputusan nasabah.

¹⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit.* h.10.

¹⁵ *Ibid*, h.122

¹⁶ *Ibid*.

¹⁷ *Ibid*

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat objek yang didefinisikan dan dapat diamati.¹⁸ Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Item	Skala
Nilai Taksiran (X1)	Nilai taksiran berkaitan tentang menaksir emas yang akan digadaikan Pihak nasabah kepada pihak pegadaian syariah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian Emas Syariah lebih tinggi dibanding pembiayaan gadai emas syariah lainnya. 2. Jumlah dana yang diberikan Pegadaian Syariah sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni 95% dari nilai taksiran. 3. Kesesuaian dalam penaksiran karatase serta kesesuaian penaksiran berat emas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian Syariah. 4. Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah lebih tinggi dari pembiayan gadai emas lainnya. 	Diukur menggunakan skala likert

¹⁸Muhammad, *Metode Penelitian Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h.115

Biaya-biaya (X2)	Biaya yang dibebankan kepada nasabah dalam menggunakan produk Gadai Emas, meliputi biaya administrasi dan biaya pemeliharaan atau penyimpanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya administrasi yang ditentukan oleh Pegadaian Syariah pada produk Gadai Emas kepada nasabah relatif ringan dan terjangkau dari pembiayaan gadai emas lainnya. 2. Biaya administrasi yang ditentukan diawal transaksi tidak membebaskan nasabah untuk menggunakan pembiayaan produk G a d a i Emas di Pegadaian Syariah. 3. Biaya pemeliharaan atau penyimpanan yang dikenakan kepada nasabah relative ringan dan terjangkau dari pembiayaan gadai emas lainnya. 4. Biaya pemeliharaan atau penyimpanan yang ditentukan oleh Pegadaian Syariah kepada nasabah tidak memberatkan karena sesuai dengan nilai taksiran. 	Diukur menggunakan skala likert
Pelayanan (X3)	Pelayanan merupakan Pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaian yang mengimbangi harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah yang menggunakan pembiayaan Gadai Emas dengan berpenampilan sopan dan menarik, serta memberikan 3S (salam, senyum, sapa). 2. Karyawan memberikan penjelasan yang jelas, 	Diukur menggunakan skala likert

	nasabah.	<p>akurat, dan dapat diandalkan mengenai pembiayaan Gadai Emas.</p> <p>3. Karyawan cepat tanggap dalam memahami kebutuhan nasabah dan melaksanakan prosedur penggunaan pembiayaan Gadai Emas .</p> <p>4. Prosedur pengajuan pembiayaan yang ditentukan oleh Pegadaian Syariah kepada nasabah pengguna pembiayaan Gadai Emas sangat mudah, cepat dan aman.</p>	
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan nasabah berarti proses yang dilakukan nasabah pada saat menggunakan produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan berdasarkan faktor-faktor yang diteliti (nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan).	<p>1. Nilai taksiran tinggi yang diberikan oleh Pegadaian Syariah mendorong nasabah untuk menggunakan pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan.</p> <p>2. Biaya-biaya pembiayaan Gadai Emas yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah yang relatif terjangkau mendorong nasabah dalam menggunakan pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan.</p> <p>3. Pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah mendorong nasabah menggunakan pembiayaan Gadai</p>	Diukur menggunakan skala likert

		Emas di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan.	
--	--	--	--

Sumber : Diolah dari berbagai data pada peneltian terdahulu

G. Tehnik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi gambaran dari karakteristik responden atau nasabah (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pendapatan) serta variabel Penelitian yang mencakup variabel bebas yaitu: nilai taksran, biaya-biaya dan pelayanan terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan nasabah.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4 \dots, X_n$) terhadap variabel terikat (Y).¹⁹

Bentuk matematika dari analisis berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Nasabah

¹⁹ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.40.

X_1	: Nilai Taksiran
X_2	: Biaya-biaya
X_3	: Pelayanan
X_4	: Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan
a	: Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4	: Koefisien
e	: Error

3. Uji Hipotesis

a) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama- sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_2 diterima atau secara bersama-sama (simultan) variabel bebas dapat berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Sebaliknya apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau secara bersama-sama (simultan) variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

- Jika signifikansi $\geq \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima H_2 ditolak.
- Jika signifikansi $\leq \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak H_2 diterima.

Pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS 17 (*Statistical Package for Social Science*).

b) Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.²⁰

Dengan pengujian hipotesis

- H_0 : berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y).
- H_1 : berarti ada pengaruh yang signifikan antara nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y).

Signifikansi pengaruh tersebut dapat diambil keputusan dengan cara membandingkan antara nilai T_{tabel} dengan nilai T_{hitung} . Apabila nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ berarti H_0 ditolak dan menerima H_1 maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen, sebaliknya jika nilai $T_{\text{hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$ berarti H_0 diterima dan

²⁰ *Ibid.* h.43.

menolak H_1 maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji t juga bisa dilihat pada tingkat signifikansinya :

- 1) Jika tingkat signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika tingkat signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Jika data tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal, maka akan diperoleh taksiran yang bias. Metode yang digunakan untuk pengujian normalitas yaitu melalui tes Kolmogorov-Smirnov. Residual berdistribusi normal dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

b) Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas ini adalah dengan menggunakan metode Spearman's Rho. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan analisis korelasi Spearman's antara residual dengan masing-masing variabel independen.. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik Multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya Multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel bebasnya dan jika nilainya tolerance > 0.10 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) nya < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.²¹

²¹ Imam Ghazali, *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), h.28.

H. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan belum terbukti reliabilitas dan validitasnya, oleh karena hal itu sebelumnya akan dilakukan *pilot test* untuk menguji nilai validitas dan reliabilitasnya.

Ada dua syarat yang berlaku untuk sebuah angket ialah harus valid dan reliabel. Angket disebut valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak meleset dari perkiraan tentang variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya $(R) > R \text{ Tabel}$.

Suatu angket dikatakan Reliabel (andal) kalau jawaban responden terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran yang digunakan untuk menentukan reliabilitas angket dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik one shot atau diukur satu kali saja. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.²²

²² M. Harlie, "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, No. 4, (Desember 2012), h.861-862.

I. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai *R square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, nilai *R square* yang mendekati satu menandakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan oleh variabel dependen. Nilai yang digunakan adalah *adjusted R square* karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari dua buah.²³

²³ R. Adisetiawan, "Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dalam Memprediksi Pertumbuhan Laba, Jurnal Aplikasi Manajemen", Vol. 10, No. 3, (September 2012), h.675.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Latar Belakang Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung

Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung merupakan salah satu kantor Pegadaian yang beroperasi dengan sistem syariah, dan juga sebagai lembaga keuangan non-bank yang menjadi bagian dari pergerakan ekonomi masyarakat lampung.

Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung berlokasi diwilayah Bandar Lampung, yang beralamat di jalan Wolter Mongonsidi No, 6E, Bandar Lampung. Keadaan geografisnya yang strategis, dimana daerah ini merupakan pusat perekonomian di Bandar Lampung. Terdapat mall-mall, kantor-kantor pemerintahan, kantor-kantor bank dan lembaga-lembaga keuangan lainnya. Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung didirikan pada tahun 2008, pada awalnya kantor Pegadaian Syariah ini beralamat di jalan Raden Intan, dikarenakan habis masa kontrak bangunan, maka kantor cabang Pegadaian Syariah ini pindah ke alamat yang sekarang, namun tetap menggunakan nama “Raden

Intan” sebagai nama kantor cabangnya.¹ Bangunan kantor pegadaian syariah ini merupakan bangunan lantai dua, meskipun tidak begitu luas. Namun ini tidak menjadi batasan bagi Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung untuk mengoptimalkan kinerja dan maksimalisasi pelayanan terhadap masyarakat. Walaupun dengan bangunan hanya seluas itu, namun pihak Pegadaian Syariah tidak membatasi jenis jaminan barang yang dapat digadaikan dengan hanya sebatas emas/perhiasan atau barang kantong saja, tetapi juga menerima benda jaminan berupa barang elektronik dan kendaraan.

Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung membuka layanan produk-produk akad dari pengembangan produk gadai, yang diperuntukan untuk lapisan masyarakat, baik diperuntukan untuk pengembangan modal usaha mikro, investasi emas, dan pembiayaan kendaraan bermotor.²

2. Visi Misi dan Motto Pegadaian Syariah

a) Visi Pegadaian Syariah

“Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusa selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”

¹ Angga Radianto, (Kasir PT Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 16 Februari 2018.

² *Ibid.*

b) Misi Pegadaian Syariah

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.³

c) Motto

Mengatasi masalah tanpa masalah, Pegadaian Syariah memberikan kemudahan dalam mengatasi masalah kita dengan cepat dan mudah. Kebutuhan akan uang tunai terkadang menjadi kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman. Pegadaian Syariah memfasilitasi warga untuk dapat memperoleh pinjaman tersebut dengan praktis dan cepat dengan menjaminkan sebagian harta yang dimiliki.

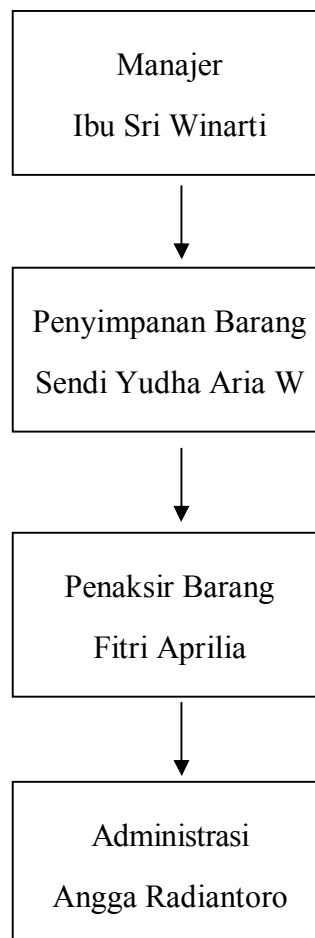
³ www.Pegadaian.co.id diakses pada (17/02/2018)

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar

Lampung

Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung dipimpin oleh Ibu Sri Winarti. Dan terdiri dari 3 bagian fungsi yang saling melengkapi sehingga mendukung pengoprasian semua skim-skim Pegadaian Syariah dengan optimal. Ketiga bagian fungsi tersebut ialah penaksir syariah pengelola marhun dan kasir syariah, dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung



Keterangan :

a. Pimpinan

Fungsi pimpinan adalah bertanggung jawab dari mulai merintis, pembukaan kantor cabang unit layanan gadai syariah, pembinaan operasional sehari-hari maupun penanganan menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

b. Pengelola Marhun

Pengelola marhun bertugas dibagian gudang untuk melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukaan marhun serta keutuhan marhun.

c. Administrasi

Kasir syariah bertugas melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran serta pembelian sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaraan pelaksanaan operasional kantor Pegadaian Syariah KCP Raden Intan.

4. Produk Rahn (Gadai Syariah)

Pembiayaan Rahn dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai Syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Agunan/jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

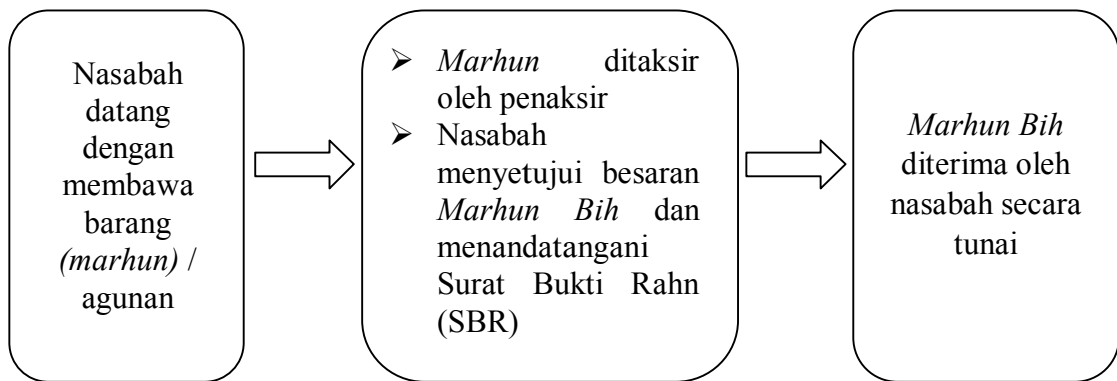
a. Keunggulan :

- 1) Prosedur pengajuannya sangat mudah. Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet Pegadaian Syariah.
- 2) Proses pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
- 3) Pinjaman (*Marhun Bih*) mulai dari 50 ribu rupiah sampai 500 juta rupiah atau lebih.
- 4) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar ijarah saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman.
- 5) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan ijarah selama masa pinjaman.
- 6) Tanpa perlu membuka rekening.
- 7) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai atau di transfer ke rekening nasabah.
- 8) Barang jaminan tersimpan aman di Pegadaian Syariah.

b. Persyaratan :

- 1) Fotocopy KTP atau kartu identitas resmi lainnya.
- 2) Menyerahkan barang jaminan.
- 3) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.
- 4) Nasabah menandatangani Surat Bukti Rahn (SBR).

Gambar 4. 2
Aplikasinya Gadai Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan
Lampung



Sumber data diperoleh dari brosur gadai di Pegadaian Syariah

5. Nilai Taksiran

Tabel 4. 1
Tabel STL Emas Perhiasan

Karat Emas (Karat)	Tabel STL per Gr
24	651.750
23	627.063
22	602.375
21	577.688
20	553.000
19	528.313
18	503.625
17	478.938
16	454.250
15	429.563
14	404.875
13	380.188
12	355.500
11	330.813
10	306.125
9	281.438
8	256.750
7	232.063

6	207.375
5	182.688
4	158.000
3	133.313
2	108.625
1	83.938
Berlaku 09 April 2018	

Sumber data diperoleh dari Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung

a. Simulasi Perhitungan Nilai Taksiran Emas PT. Pegadaian Syariah

Rumus:

$$\text{Nilai taksiran} = \text{Tabel Harga STL Emas} \times \text{Berat}$$

$$\text{Nilai pembiayaan} = \text{Taksiran} \times \text{presentase sesuai pinjaman nasabah}$$

Pegadaian syariah dalam memberikan nilai taksiran emas memiliki presentase golongan A, B, C, dan D dalam jenis barang jaminan. Berikut presentasinya:

- 1) Golongan A = pinjaman mulai Rp. 50.000 sampai Rp. 500.000, presentasinya yakni 95% dari nilai taksiran.
- 2) Golongan B = pinjaman mulai Rp. 500.001 sampai Rp. 5.000.000, presentasinya yakni 92% dari nilai taksiran.
- 3) Golongan C = pinjaman mulai Rp. 5.000.001 sampai Rp. 20.000.000, presentase yang dimiliki yakni 92% dari nilai taksiran.
- 4) Golongan D = pinjaman mulai Rp. 20.000.001 sampai Rp. 100.000.000, presentasinya adalah 93% dari nilai taksiran.

Berikut contoh perhitungan nilai taksiran emas dan

perhitungan pemberian pinjaman di Pegadaian Syariah. Nasabah X memiliki perhiasan cincin emas dengan taksiran 22 karat seberat 1 gram. Nasabah X ingin menggadaikan barang tersebut di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung. Standar harga taksiran emas yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Syariah emas 22 karat sebesar Rp. 602.375. Pembiayaan yang dapat diperoleh nasabah X adalah sebagai berikut:

1) Perhitungan pemberian pembiayaan

$$\begin{aligned}\text{Nilai taksiran} &= \text{Tabel Harga STL} \times \text{Berat Emas} \\ &= 602.375 \times 1 \text{ gram} \\ &= \text{Rp. 602.375,-}\end{aligned}$$

2) Pembiayaan yang didapatkan nasabah

$$\begin{aligned}\text{Nilai pembiayaan} &= \text{Taksiran} \times \text{presentase sesuai nilai} \\ &\quad \text{taksiran yang diberikan} \\ &= \text{Rp. 602.375} \times 95\% \\ &= \text{Rp. 572.256,-}\end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan perhitungan nilai taksiran emas maka jumlah nominal yang akan diterima nasabah sebesar Rp. 572.256,- setelah dilakukan pembulatan angka.⁴

⁴ Fitri Aprilia, wawancara dengan penulis, Penaksir PT Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung, Bandar Lampung, 28 November 2017.

6. Biaya-biaya

a. Biaya administrasi dibayar dimuka

Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung menetapkan biaya administrasi sebagai berikut:⁵

Tabel 4. 2
Biaya Administrasi KCP Raden Intan Bandar Lampung

Gol	Berat Emas	Biaya Administrasi
I	1 gram s.d 100 gram	Rp. 12.500,-
II	>100 gram s.d 200 gram	Rp. 15.000,-
III	>200 gram s.d 300 gram	Rp. 17.500,-
IV	>300	Rp. 20.000,-

Sumber: hasil wawancara pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan

b. Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan

Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung dibayarkan pada saat pelunasan pinjaman, dihitung berdasarkan berat dan kerat emas yang digadaikan untuk simpan/gadai per 10 harian, 1 bulan atau 4 bulan.⁶

⁵ Angga Radianto, *Loc. Cit.*

⁶ *Ibid.*

Tabel 4. 3
Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan KCP Raden Intan Bandar Lampung

No	Kadar Emas	Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan		
		Per 10 Hari	Per bulan	Per 4 Bulan
1	Gold Bar 24 Karat	1.455	4.365	17.460
2	24 Karat	1.670	5.010	20.040
3	23 Karat	1.600	4.800	19.200
4	22 Karat	1.535	4.605	18.420
5	21 Karat	1.465	4.395	17.580
6	20 Karat	1.395	4.185	16.740
7	19 Karat	1.325	3.975	15.900
8	18 Karat	1.255	3.765	15.060
9	17 Karat	1.185	3.555	14.220
10	16 Karat	1.115	3.345	13.380

Sumber: hasil wawancara pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan

7. Pelayanan

Dari hasil observasi penulis pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung didapatkan hasil terkait pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yang memadai, yaitu meliputi area parkir luas, kursi tunggu dengan jumlah yang cukup, ruangan full AC, kebersihan yang selalu terjaga, penampilan pegawai yang rapih dan sesuai dengan etika islam.
- b. Karyawan yang selalu siap melayani nasabah diwaktu kerja dan mampu memberikan pembiayaan sesuai yang dijanjikan.
- c. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu menyampaikan informasi dengan cepat dan jelas.

- d. Keramahan para karyawan kepada nasabah seperti satpam yang selalu membukakan pintu untuk nasabah, senyum dan mengucapkan salam, serta mengantarkan nasabah kepada bagian yang diperlukannya.

B. Deskripsi Umum Subjek Penelitian

1. Gambaran umum mengenai nasabah yang menjadi responden

Klasifikasi responden yang dilihat pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan perbulan dari masing-masing responden. Dalam peneitian ini responden berjumlah 95 nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Setelah melihat hasil penyebaran kuesioner, maka dapat diketahui gambaran umum nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

a) Jenis Kelamin

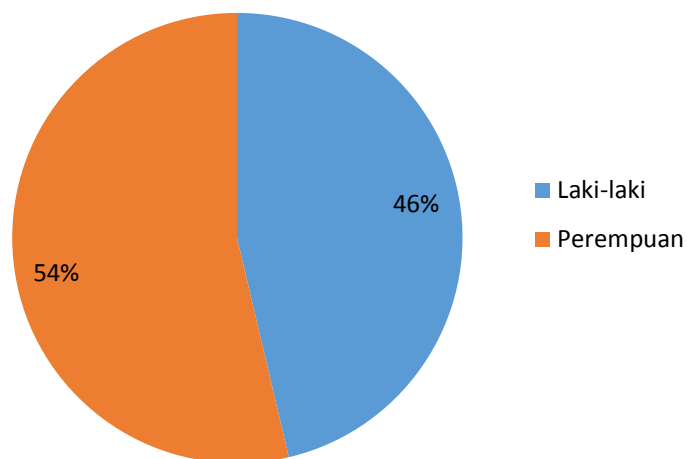
b)

Tabel 4. 4
Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	44	46%
2	Perempuan	51	54%
Total		95	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Gambar 4. 3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan tabel 4.4 dan gambar 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 51 orang dengan presentase 54%, kemudian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 44 orang dengan jumlah presentase 46%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 95 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah yang menggadaikan emas di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase 54%.

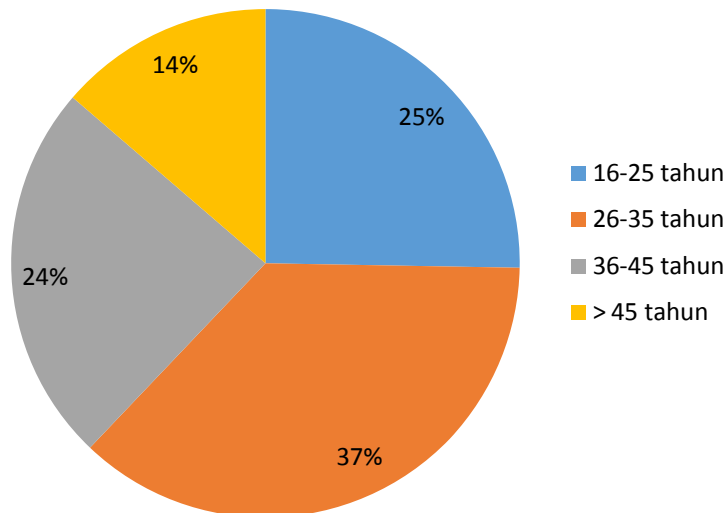
c) Usia

Tabel 4. 5
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	16-25 tahun	24	25%
2	26-35 tahun	35	37%
3	36-45 tahun	23	24%
4	> 45 tahun	13	14%
Total		95	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Gambar 4. 4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan tabel 4.5 dan gambar 4.4 menunjukkan bahwa nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung berusia 16-25 tahun berjumlah 24 orang dengan presentase sebesar 25%, kemudian yang berusia 26-35 tahun berjumlah 35 orang dengan presentase 37%, sedangkan yang berusia 36 – 45 tahun berjumlah 23 orang dengan presentase sebesar 24% dan nasabah yang berusia >45 tahun berjumlah 13 orang dengan presentase sebesar 14%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 95 orang. Dari keterangan

tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung adalah berusia antara 26-35 tahun dengan presentase sebesar 37%.

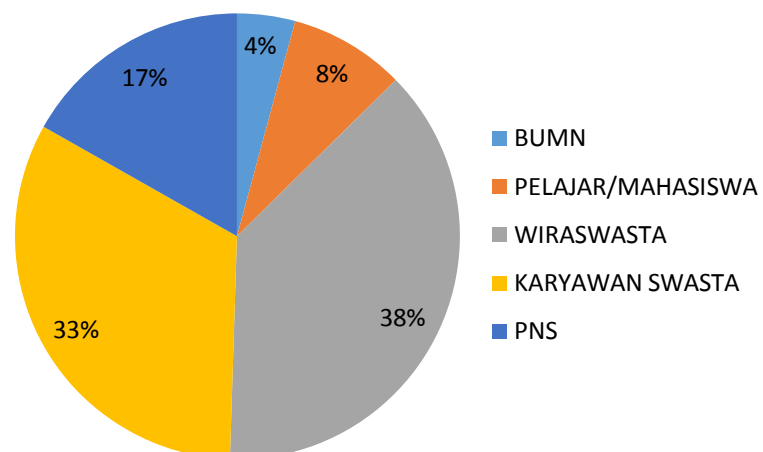
d) Pekerjaan

Tabel 4. 6
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	BUMN	4	4%
2	Pelajar/Mahasiswa	8	8%
3	Wiraswasta	36	38%
4	Karyawan Swasta	31	33%
5	PNS	16	17%
Total		95	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Gambar 4. 5
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan tabel 4.6 dan gambar 4.5 menunjukkan bahwa nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung didominasi oleh nasabah wiraswasta yang berjumlah 36 orang dengan

presentase sebesar 38%. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, BUMN berjumlah 4 orang dengan presentase sebesar 4%, pelajar/mahasiswa berjumlah 8 orang dengan presentase sebesar 8%, karyawan swasta berjumlah 31 orang dengan presentase sebesar 33%, dan pegawai negeri sipil berjumlah 16 orang dengan presentase 17%. Dengan total nasabah sebanyak 95 nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung.

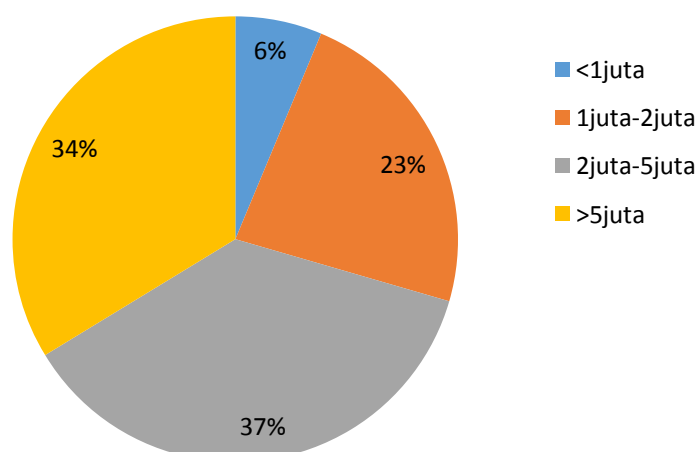
e) Pendapatan Perbulan

Tabel 4. 7
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No	Pendapatan	Jumlah	Presentase
1	<1juta	6	6%
2	1juta-2juta	22	23%
3	2juta-5juta	35	37%
4	>5juta	32	34%
Total		95	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Gambar 4. 6
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan



Berdasarkan tabel 4.7 dan gambar 4.6 menunjukkan bahwa hasil responden nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung berdasarkan pendapatan perbulan didominasi oleh nasabah dengan pendapaan perbulan Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000 dengan presentase sebesar 37% dari 35 nasabah gadai, hal ini dilihat dari keseluruhan responden. Nasabah yang berpendapatan < Rp.1.000.000 berjumlah 6 orang dengan presentase sebesar 6%, nasabah yang berpendapatan Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000 berjumlah 22 orang dengan presentase 23%, dan nasabah berpendapatan >Rp.5.000.000 berjumlah 32 orang dengan presentase sebesar 34%.

2. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel

a) Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel

Nilai Taksiran Emas

Tabel 4. 8
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Taksiran Emas (X1)

No	Alternatif Jawaban	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Jumlah Item	Presentase
1	SS (5)	6	5	4	4	19	5%
2	S (4)	32	38	39	35	144	38%
3	CS(3)	37	34	35	41	147	39%
4	TS (2)	20	18	17	15	70	18%
5	STS (1)	0	0	0	0	0	0%
Total		95	95	95	95	380	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing responden yang berjumlah 95 orang memberikan jawabannya pada 4 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir pertanyaan KCP Raden Intan Bandar Lampung yang disediakan untuk mengukur variabel nilai taksiran emas, diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) pada variabel nilai taksiran emas berjumlah 19 jawaban dengan presentase sebesar 5%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 144 jawaban dengan presentase sebesar 38%, yang memberikan jawaban Cukup Setuju (CS) berjumlah 147 jawaban dengan presentase sebesar 39%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 70 jawaban dengan presentase sebesar 18%, sedangkan tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) pada pertanyaan ini. Total jawaban yang terkumpul berjumlah 380 jawaban, kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung memberikan jawaban Cukup Setuju (CS) dengan presentase sebesar 39%.

b) Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel

Biaya-biaya

Tabel 4. 9
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya-biaya (X2)

No	Alternatif Jawaban	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Jumlah Item	Presentase
1	SS (5)	5	11	7	7	30	8%
2	S (4)	45	49	52	47	193	51 %
3	CS(3)	37	33	33	38	141	37%
4	TS (2)	8	2	3	3	16	4%
5	STS (1)	0	0	0	0	0	0%
Total		95	95	95	95	380	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing responden yang berjumlah 95 orang memberikan jawabannya pada 4 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir pertanyaan KCP Raden Intan Bandar Lampung yang disediakan untuk mengukur variabel biaya-biaya, diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) pada variabel biaya-biaya berjumlah 30 jawaban dengan presentase sebesar 8%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 193 jawaban dengan presentase sebesar 51%, yang memberikan jawaban Cukup Setuju (CS) berjumlah 141 jawaban dengan presentase sebesar 37%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 16 jawaban dengan presentase sebesar 4%, sedangkan tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) pada pertanyaan ini. Total jawaban yang

terkumpul berjumlah 380 jawaban, kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung memberikan jawaban Setuju (S) dengan presentase sebesar 51%.

c) Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel Pelayanan

Tabel 4. 10
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Jumlah Item	Presentase
1	SS (5)	17	18	15	16	66	17%
2	S (4)	57	59	63	56	235	62%
3	CS(3)	19	18	17	21	75	20%
4	TS (2)	2	0	0	2	4	1%
5	STS (1)	0	0	0	0	0	0%
Total		95	95	95	95	380	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing responden yang berjumlah 95 orang memberikan jawabannya pada 4 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir pertanyaan KCP Raden Intan Bandar Lampung yang disediakan untuk mengukur variabel Pelayanan, diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) pada variabel Pelayanan berjumlah 66 jawaban dengan presentase sebesar 17%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 235 jawaban dengan presentase sebesar 62%, yang memberikan jawaban Cukup Setuju (CS) berjumlah

75 jawaban dengan presentase sebesar 20%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 jawaban dengan presentase sebesar 1%, sedangkan tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) pada pertanyaan ini. Total jawaban yang terkumpul berjumlah 380 jawaban, kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung memberikan jawaban Setuju (S) dengan presentase sebesar 62%.

d) Gambaran Umum Responden Terhadap Keputusan Nasabah

Tabel 4. 11
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Y1	Y2	Y3	Jumlah Item	Presentase
1	SS (5)	17	19	14	50	18%
2	S (4)	56	45	58	159	56%
3	CS (3)	20	29	21	70	25%
4	TS (2)	2	2	2	6	2%
5	STS (1)	0	0	0	0	0%
Total		95	95	95	285	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas, masing-masing responden yang berjumlah 95 orang memberikan jawabannya pada 3 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa nasabah gadai di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir item yang disediakan untuk mengukur variabel keputusan nasabah, diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) pada variabel keputusan nasabah berjumlah

50 jawaban dengan presentase sebesar 18%, yang memberikan jawaban Setuju (S) berjumlah 159 jawaban dengan presentase sebesar 56%, yang memberikan jawaban Cukup setuju (CS) berjumlah 70 jawaban dengan presentase sebesar 25%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 6 jawaban dengan presentase sebesar 2%, sedangkan tidak terdapat responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) pada pertanyaan ini. Total jawaban yang terkumpul berjumlah 285 jawaban, jumlah jawaban itu di peroleh dari perhitungan 3 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Keputusan Nasabah yang dijawab oleh 95 responden. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keputusan nasabah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung memberikan jawaban Setuju (S) dengan presentase sebesar 56%.

C. Analisis Data

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan belum terbukti reliabilitas dan validitasnya, oleh karena hal itu sebelumnya akan dilakukan *pilot test* untuk menguji nilai validitas dan reliabilitasnya.

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dari hasil kuesioner. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Hasil uji validitas

dapat diketahui dengan adanya ketentuan sebagai berikut:

- Nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- Nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- Nilai r_{tabel} dengan $N=95$, pada signifikansi 5% maka diketahui r_{tabel} adalah 0,202. Sehingga, apabila $r_{hitung} > 0,202$ maka dinyatakan valid.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran Emas (X1)

No	Pertanyaan	R _{Hitung}	R _{tabel} (N=95)	Keterangan
1	X1.1	0,796	0,202	Valid
2	X1.2	0,844	0,202	Valid
3	X1.3	0,836	0,202	Valid
4	X1.4	0,723	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Uji validitas variabel nilai taksiran emas pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,202) sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel nilai taksiran emas dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Tabel 4. 13
Uji Validitas Variabel Biaya-Biaya (X2)

No	Pertanyaan	R _{Hitung}	R _{tabel} (N=95;0,05)	Keterangan
1	X2.1	0,650	0,202	Valid
2	X2.2	0,806	0,202	Valid
3	X2.3	0,754	0,202	Valid
4	X2.4	0,761	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan data pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa

masing-masing item pertanyaan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,202) sehingga dapat dikatakan masing-masing pertanyaan valid yaitu mampu mengukur variabel Biaya-biaya dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Tabel 4. 14
Uji Validitas Variabel Pelayanan (X3)

No	Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel} (N=95;0,05)	Keterangan
1	X3.1	0,766	0,202	Valid
2	X3.2	0,793	0,202	Valid
3	X3.3	0,820	0,202	Valid
4	X3.4	0,765	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan data pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,202) sehingga dapat dikatakan masing-masing pertanyaan valid yaitu mampu mengukur variabel Pelayanan dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Tabel 4. 15
Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel} (N=95;0,05)	Keterangan
1	Y1.1	0,841	0,202	Valid
2	Y1.2	0,900	0,202	Valid
3	Y1.3	0,830	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan data pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,202) sehingga dapat dikatakan masing-masing pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel keputusan nasabah dan

dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.⁷

Berikut kesimpulan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Croanbach Alpha Variabel	Croanbach Alpha	Keterangan
1	Nilai Taksiran	0,813	0,60	Reliabel
2	Biaya-biaya	0,726	0,60	Reliabel
3	Pelayanan	0,790	0,60	Reliabel
4	Keputusan Nasabah	0,820	0,60	Reiabel

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas maka didapat empat output dari variabel Nilai Taksiran Emas (X1), Biaya-biaya (X2), Pelayanan

⁷ Dwi Priyanto, Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), h. 51.

(X3) dan variabel Keputusan Nasabah (Y) masing-masing variabel memiliki nilai $> 0,60$. Maka disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat digunakan beberapa teknik statistik non-parametrik sebagai alternatif. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Kolmogrov-Smirnov test.

Pengambilan kesimpulan dalam menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak dengan menentukan nilai signifikasinya. Jika signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.⁸

Tabel 4. 17
Hasil Uji Normalitas
One-Simple Kolmogrov-Smirnov Test

Sampel	Kolmogrov-Smirnov Z	Signifikasi	Kesimpulan
95	0,967	0,05	Normal

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan hasil Uji Normalitas diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,967 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data

⁸ *Ibid.* h. 53

yang diuji berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Tujuan dari Uji Multikolinieritas adalah menguji apakah pada sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel independent.

Untuk dapat menentukan apakah terdapat multikolinearitas dalam model regresi pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance pada variabel-variabel bebas. Adapun nilai VIF dan tolerance dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini.

Tabel 4. 18
Hasil Uji Multikolineritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Nilai Taksiran	.910	1.098
	Biaya-biaya	.881	1.135
	Pelayanan	.910	1.099

a. Dependent Variable: TOTY

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Pada tabel 4.18 terlihat bahwa nilai VIF pada seluruh variabel kurang dari 10 dan nilai Tolerance yang lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan

bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

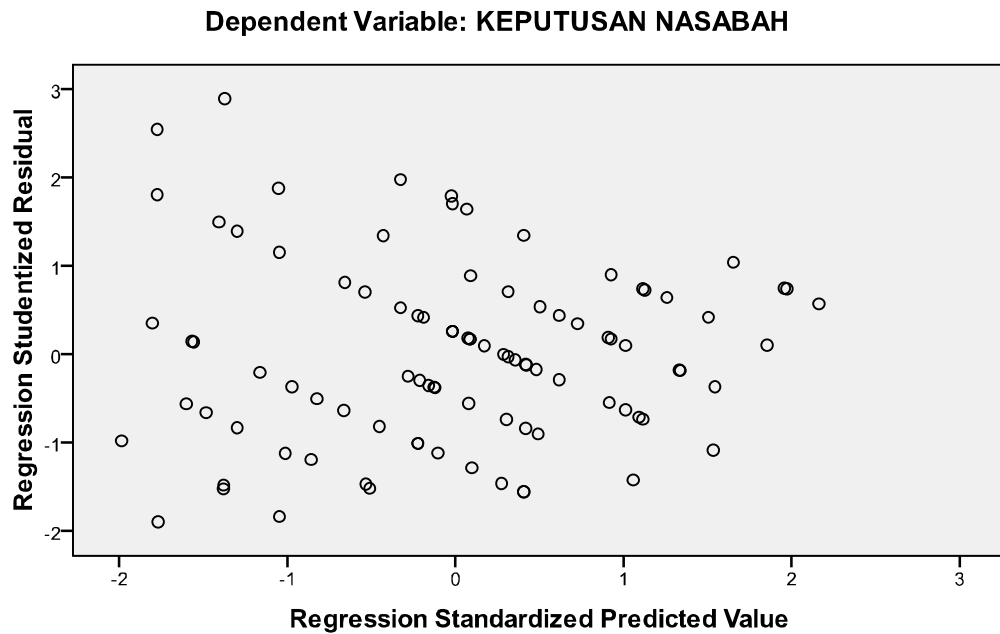
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara Studentized residual (SRESID) dengan Standardized predicted Value (ZPRED), dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-standardized.

Dasar pengambilan keputusan yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁹

Uji heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (scatterplot) seperti tampak pada Gambar 4.7 berikut.

⁹ *Ibid.* h. 55

Gambar 4. 7
Uji Heteroskedastisitas
Scatterplot



Dari output di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dengan demikian, asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 17.0. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 19
Ringkasan Hasil Regrsi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	2.881	1.402		2.055 .043
	Nilai Taksiran	.374	.057	.545	6.559 .000
	Biaya- Biaya	.007	.075	.007	.088 .930
	Pelayanan	.238	.075	.264	3.181 .002

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,881 + 0,374X_1 + 0,007 X_2 + 0,238X_3$$

Keterangan :

Y	= Keputusan Nasabah
X1	= Variabel Nilai Taksiran
X2	= Variabel Biaya-biaya
X3	= Variabel Pelayanan
2,881	= koefisien konstanta (Nilai Y jika variabel x dinyatakan 0)
0,374	= koefisien regresi (Nilai variabel X1)
0,007	= koefisien regresi (Nilai variabel X2)
0,238	= koefisien regresi (Nilai variabel X3)

a) Uji t (Persial)

Uji t atau disebut juga uji persial dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh satu variabel independen (nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan) secara persial (individual) dalam menerangkan variabel dependen (keputusan nasabah).

pada analisis regresi ini digunakan probabilitas 2 sisi, dengan $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $95-4 = 91$ (n = jumlah sampel, k = jumlah variabel), maka didapatkan t_{tabel} sebesar 1.990. Dari hasil uji t pada tabel 4.19 menunjukkan hasil yang sebagai berikut :

1. Variabel Nilai Taksiran (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $6,559 < 1,990$ dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

2. Variabel Biaya-biaya (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,088 < 1,990$ dengan tingkat signifikansi 0,930 lebih besar dari 0,05.
3. Variabel Pelayanan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,181 > 1,990$ dengan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05.

b) Uji F

Hasil perhitungan parameter model regresi secara simultan (bersama-sama) diperoleh pada Tabel 4.20 berikut ini :

Tabel 4. 20
Hasil Analisis Regresi Secara Simultan (bersama-sama)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.398	3	44.133	22.712	.000 ^a
	Residual	176.823	91	1.943		
	Total	309.221	94			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Nilai Taksiran, Biaya-Biaya

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Uji ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dimana nilai F_{tabel} sebesar 2,705 diperoleh dari nilai $df_1 = k-1 = 4-1 = 3$ dan $df_2 = n-k = 95-4 = 91$ (k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah sampel) dengan kriteria perbandingan, yaitu :

1. $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.
2. $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan dari Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 22,712$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas Syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.21 dibawah :

Tabel 4. 21
Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.428	.409	1.394

a. *Predictors: (Constant), Pelayanan, Nilai Taksiran, Biaya.*

b. *Dependent Variable: Keputusan Nasabah*

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 17 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,409. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh variabel nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan terhadap keputusan nasabah adalah 40,9% sedangkan sisanya yaitu 59,1% keputusan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial (individual) menunjukkan variabel nilai taksiran (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,559 > 1990$), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. sehingga mengindikasikan bahwa nilai taksiran memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa nilai taksiran merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keputusan nasabah, dimana hasil wawancara kepada pegawai Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yaitu manajer, Administrasi, penaksir barang dan penyimpan menjelaskan bahwa 85% nasabah menginginkan nilai taksiran yang lebih besar sehingga jumlah pinjaman yang dapat diberikan juga akan menjadi lebih besar. Seperti nilai taksiran yang diberikan oleh Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung yang lebih besar bila dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Selain itu aturan mengenai nilai taksiran dijelaskan diawal akad untuk meminimalisir adanya unsur ghroror atau ketidaktahuan dari salah satu pihak sehingga relevan dengan ajaran Islam.

Hasil ini tidak jauh berbeda dengan penelitian terkait pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah yang dilakukan oleh Fitriyawati dengan judul penelitian “Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya”. Dimana didapat hasil bahwa nilai taksiran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah, dikarenakan besarnya nilai taksiran emas yang ditetapkan Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya serta memberikannya sesuai dengan

aturan yang telah ditetapkan sehingga tidak ada unsur kebohongan sesuai dengan anjuran syariat Islam.¹⁰

2. Pengaruh Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial (individual) menunjukkan variabel biaya-biaya (X_2) $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,088 < 1990$), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,930 lebih besar dari 0,05. sehingga mengindikasikan bahwa biaya-biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung.

Hal ini dikarenakan biaya-biaya yang dibebankan Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung hampir sama dengan lembaga keuangan lainnya serta tidak jarang masyarakat yang menjadi nasabah gadai emas sudah pada kondisi membutuhkan dana cepat sehingga mereka tidak menghiraukan aspek biaya-biaya yang dinilai besarnya tidak akan terlalu tinggi. Namun disisi lain biaya-biaya yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung tidak ditemukan unsur riba dikarenakan biaya tersebut dihitung bukan berdasarkan presentasi jumlah pinjaman melainkan dari biaya administrasi dan biaya yang dikeluarkan untuk proses pemeliharaan yang

¹⁰ Fitriyawati, "Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya". (Skripsi Program S1, UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2017).

berdasarkan waktu dan karatase emas, hal ini sesuai dengan syariat Islam yang melarang adanya unsur riba dalam setiap kegiatan ekonomi.

Hasil ini tidak jauh berbeda dengan penelitian terkait pengaruh biaya-biaya terhadap keputusan nasabah yang dilakukan oleh Arifah Afriana dengan judul penelitian “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijaroh Terhadap keputusan Nasabah Melakukan Gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG.Sirua Makasar”. Dimana didapat hasil bahwa biaya ijaroh tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah, dikarenakan tidak adanya potongan biaya yang dibebankan kepada setiap nasabah walaupun sudah tidak mengandung unsur riba yang sesuai dengan ajaran Islam.¹¹

3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial (individual) menunjukan variabel pelayanan (X3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,181 > 1990$), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. sehingga mengindikasikan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung.

Hal tersebut dikarenakan karyawan yang mampu berkomunikasi baik dan sesuai dengan etika-etika Islam seperti jujur kepada nasabah dalam

¹¹ Arifah Afriana, “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijaroh Terhadap keputusan Nasabah Melakukan Gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG.Sirua Makasar”. (Skripsi Program S1, UIN Alauddin Makasar, Makasar, 2016).

menyampaikan nilai taksiran serta biaya-biaya produk gadai emas yang ditawarkan pegadaian syariah, berkata sopan yang dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik pada nasabah, sikap saling menghargai dalam melayani nasabah tanpa membedakan latar belakang dan status sosial nasabah, ramah dalam menjelaskan ketika ada nasabah yang bertanya, berbicara dengan terang dan jelas terkait akad dan kontrak yang akan dilakukan sehingga tidak ada kebingungan dari nasabah serta selalu siap dan sigap melayani di waktu kerja agar nasabah tidak menunggu lama.

Hasil ini tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdul Rozak dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)”. Dimana hasil dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Simpan Pinjam di KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes, dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan relevan dengan ajaran Islam.¹²

4. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan

Secara simultan (bersama-sama) ketiga variabel independen yaitu

¹² Abdul Rozak, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)”. (Skripsi Program S1 IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Serang, 2016).

nilai taksiran yang meminimalisir unsur *gharar*, biaya-biaya yang tidak mengandung riba, dan pelayanan yang relevan dengan ajaran Islam berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $22,712 > 2,705$ dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, sehingga dapat dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah gadai emas syariah.

Berdasarkan hasil perhitungan Adjusted R Square yaitu sebesar 0,409. ini menunjukan bahwa keputusan nasabah gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung dipengaruhi oleh 3 variabel yaitu nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan sebesar 40,9% atau rata-rata 13,63% untuk setiap variabel. Dan 59,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

Bab ini akan menguraikan kesimpulan hipotesis dari analisis seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya dan saran. Pada bagian pertama akan dijelaskan secara ringkas mengenai kesimpulan hasil hipotesis. Pada bagian berikutnya adalah saran teoritis dan saran praktis.

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai taksiran secara persial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,559 > 1990$), dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan “Nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung” diterima dan H_0 ditolak.
2. Biaya-biaya secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,088 < 1990$), dan tingkat signifikansi sebesar 0,930 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua (H_1)

yang menyatakan “Biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung” ditolak dan H_0 diterima.

3. Pelayanan secara persial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,181 > 1990$), dan tingkat signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_1) yang menyatakan “Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung” diterima dan H_0 ditolak.
4. Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $22,712 > 2,705$ dan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan “Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung” diterima dan H_0 ditolak.

B. Saran

1. Diharapkan Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan dimana hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan merupakan

faktor terpenting dan paling berpengaruh pada keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah dan begitupun dengan nilai taksiran dimana mayoritas nasabah menginginkan nilai taksiran yang besar sehingga diharapkan pegadaian syariah KCP Raden Intan mampu memberikan nilai taksiran yang bersaing dengan harga pasar serta jika dimungkinkan Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung dapat memberikan beberapa keunggulan lebih terkait biaya seperti potongan biaya pemeliharaan atau penyimpanan apabila nasabah mampu membayar tepat waktu dan semacamnya sehingga nasabah atau calon penggadaian dapat lebih tertarik untuk menggunakan pembiayaan gadai emas pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar varian nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini ketiga variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 40,9% variasi keputusan nasabah. Penelitian ini belum memasukkan variabel lain yang mungkin dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini seperti faktor ekonomi, prosedur pembiayaan, promosi, lingkungan maupun adat atau kebiasaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al-Qur'an In word Qs Al-Baqarah : 283.

Al-Qur'an In word Qs Ali-Imran : 159

Buku

Ahmad, Hamzah, *Kamus pintar bahasa indonesia*, Surabaya: Fajar mulya, 1996.

Arikuto, Suharsimi, *Posedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Ghazali, Imam, *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007.

Griffin,J., *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2003.

Hasan, Iqbal, *Analisis Data Peneltian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Imam, Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu 2010.

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2008.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Ketller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Jakarta: PT. Indeks, 2007.

Kurniawan, Albert, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Bandung: Alfabet, 2014.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba,2008.

Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.

Muanas, Arief, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014.

- Muhammad, *Metode Penelitian Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Nitisusastro, Mulyadi, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Bandung :Alfabeta, 2012.
- Paul, Peter, J and Jerry C. Olshon, *Consumer Behavior & Marketing Strategy (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Terjemahan: Diah Tantri Dwiandani, Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013.
- Priyanto, Dwi, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2013.
- R. Serfianto D.Purnomo, dkk., *Investasi dan Gadai Emas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rully, Indriawan, *Metodologi Penelitian*, Bandung: PT Refika Aditama, 2014.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009, Ed. 1 Cet. 1.
- Sudjana, *Metoda Statistika*, Bandung: TARSITO, 1996.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, Bandung ALFABETA, 2016.
- Sutedi, Adrian, *Hukum Gadai Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metedologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Y. Sri Susilo, Dkk., *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.

Karya Ilmiah

- Agustina Wulan Sari, *Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran, Tugas Akhir DIII STAIN Salatiga*, 2012.
- Ariana, Arifah , *Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Byariah Cabang Abdullah DG.Sirua Makasar, Skripsi UIN Alaudin*, 2016.

- Baladraf, Nafila, Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di Unit Gadai Bank Syariah Mandiri Cabang Gorontalo, Skripsi Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, 2013.
- Damanhur, Leni Darwina, Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 4, No.2.
- Fajar Kartika Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan Reference Group Sebagai Variabel Moderating Pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang", *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*, 2016.
- Fitriyawati, "Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya", *Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya*, 2017.
- M. Harlie, "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, No. 4, 2012.
- R. Adisetiawan, "Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dalam Memprediksi Pertumbuhan Laba", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, No. 3, 2012.
- Rozak, Abdul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)", *Skripsi IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*, 2016.
- Saril, Rindang Lista, dkk, "Citra Merek, Harga Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Utara", *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 2, Juni 2014.
- Setiawan, Ari, Rizqa Ramadhaning Tyas, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", *Jurnal STAIN Salatiga*, Vol. 3 No. 2, Desember 2012.
- Setyowati, Asih, Analisis Faktor-Faktor Yang Mendasari Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Ups Ngabean Kartasura, *Skripsi Program S1 IAIN Surakarta*, 2017.

Lain- lain

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn*.

<https://ashhabulhadits.wordpress.com/2017/11/16/hukum-gadai-ar-rahn/>

Kamus Bisnis dan Bank, “ <http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/biaya.administrasi.aspx>. akses tanggal 14 Mei 2014.

Wawancara Angga Radianto, (Kasir PT Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 28 November 2017.

Wawancara Fitri Aprilia, (Penaksir PT Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 28 November 2017.

www.Pegadaian.co.id

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

ANGKET KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP GADAI EMAS SYARIAH PADA PEGADAIAN SYARIAH KCP RADEN INTAN BANDAR LAMPUNG

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu, saya Ayu Seftiani yang merupakan mahasiswi Program Study Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung memohon Bapak/Ibu agar meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi angket yang berisi butir-butir pertanyaan. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Study Kasus Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung)”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi akhir saya.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/Ibu memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, Saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, Februari 2018

Hormat Saya,

Ayu Seftiani

I. Karakteristik Responden

Isilah dan lingkari jawaban yang menurut Saudara adalah sesuai dengan kenyataannya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia Saudara saat ini:
 - a. <16 tahun
 - b. 16 – 25 tahun
 - c. 26 – 35 tahun
 - d. 36 – 45 tahun
 - e. >45 tahun
4. Pendidikan terakhir Saudara:
 - a. SD/ sederajat
 - b. SMP/ sederajat
 - c. SMU/ sederajat
 - d. D3
 - e. S1/S2/S3
5. Pekerjaan Saudara saat ini:
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Wiraswasta
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Lain-lain, sebutkan.....
6. Pendapatan Saudara dari profesi Saudara setiap bulan:
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 s.d 1.999.999
 - c. 2.000.000 s.d 4.999.999
 - d. > 5.000.000
7. Rata-rata pengeluaran untuk kebutuhan Saudara setiap bulan :
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 s.d 1.999.999
 - c. 2.000.000 s.d 4.999.999
 - d. >5.000.000
8. Sudah berapa lama Saudara menjadi nasabah di Pegadaian Syariah:
 - a. <1 tahun
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. 3 – 4 tahun
 - d. >4 tahun
9. Berapa kali Saudara menggunakan Pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah:
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. \geq 4 kali
10. Bagaimana persepsi Saudara mengenai Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah:
 - a. Memuaskan
 - b. Tidak memuaskan

II. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah

Angket ini berisi pernyataan yang menggambarkan pendapat maupun kesan dari Bapak/Ibu/Saudara. Saudara diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan persepsi (kenyataan) yang Saudara miliki terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan Saudara menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung.

Berikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Keterangan:

SS	: Sangat Setuju	TS	: Tidak Setuju
S	: Setuju	STS	: Sangat Tidak Setuju
CS	: Cukup Setuju		

Contoh:

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah		√			
2.	Prosedur pencairan dana cepat dan mudah	√				

A. Faktor Nilai Taksiran (X1)

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Nilai Taksiran yang diberikan oleh Pegadaian Syariah KCP Raden Intan bandar Lampung <i>lebih tinggi</i> dari pembiayaan gadai emas syariah di lembaga keuangan lainnya					
2.	Jumlah dana yang diberikan Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni 95% dari nilai taksiran.					
3.	Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung selalu sesuai dalam hal penaksiran karatase dan penaksiran berat emas.					
4.	Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung <i>lebih tinggi</i> dari pembiayaan gadai emas syariah pada lembaga keuangan lainnya					

B. Faktor Biaya-Biaya (X2)

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung <i>relatif ringan</i> dan <i>terjangkau</i>					
2.	Biaya administrasi yang dikenakan di awal akad <i>tidak</i> membebankan saya untuk menggunakan pembiayaan gadai emas syariah					
3.	biaya pemeliharaan atau penyimpanan yang dikenakan kepada nasabah <i>relatif ringan</i> dan <i>terjangkau</i>					
4.	Biaya pemeliharaan atau penyimpanan yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah sesuai dengan nilai taksiran emas sehingga <i>tidak</i> memberatkan saya dalam menggunakan pembiayaan gadai emas syariah					

C. Faktor Pelayanan (X3)

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Karyawan selalu berpenampilan sopan dan menarik serta memeberikan 3S (salam, senyum, sapa).					
2.	Karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai Gadai Emas Syariah dengan jelas, akurat dan dapat dipercaya					
3.	Karyawan selalu cepat tanggap dalam memahami kebutuhan nasabah dan melaksanakan prosedur pembiayaan gadai emas dengan benar					
4.	Prosedur pengajuan pembiayaan di pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung mudah, cepat, dan aman					

D. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Tingginya Nilai Taksiran yang diberikan mendorong saya menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung					
2.	Biaya-biaya yang ringan mendorong saya menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung					
3.	Pelayanan yang baik, cepat, dapat diandalkan dan sesuai dengan etika islam mendorong saya menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung					

LAMPIRAN 2. Data Responden

No	JenisKelamin	Usia	Pendidika nTerakhir	Pekerjaan	Pendapatan	Pengeluara n	Lama menjadi nasabah	Banyak menggunaka n jasa gadai	Persepsi Nasabah
1	Perempuan	16-25 tahun	S1/S2/S3	BUMN	>5juta	2 juta-5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
2	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Pelajar/ Mahasiswa	<1juta	<1juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
3	Laki-laki	26-35 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta-5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
4	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta-5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
5	Perempuan	26-35 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	1juta-2juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
6	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta-5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
7	Laki-laki	>45 tahun	SMU	PNS	2 juta- 5juta	2 juta-5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
8	Laki-laki	16-25 tahun	SMU	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
9	Perempuan	16-25 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	1juta-2juta	1juta-2juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
10	Laki-laki	16-25 tahun	D3	Wiraswasta	1juta-2juta	<1juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan
11	Laki-laki	>45 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
12	Laki-laki	26-35 tahun	SMU	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan

13	Laki-laki	26-35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	3 kali	Memuaskan
14	Perempuan	36-45 tahun	SMU	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
15	Perempuan	36-45 tahun	SMU	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
16	Laki-laki	>45 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	>4 kali	Memuaskan
17	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Pelajar/Mahasiswa	1juta-2juta	1juta-2juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
18	Laki-laki	16-25 tahun	SMU	Pelajar/Mahasiswa	<1juta	<1juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
19	Laki-laki	26-35 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
20	Perempuan	>45 tahun	SMU	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
21	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Pelajar/Mahasiswa	<1juta	<1juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
22	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Wiraswasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
23	Perempuan	26-35 tahun	S1/S2/S3	PNS	>5juta	2 juta- 5juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan
24	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Wiraswasta	1juta-2juta	1juta-2juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
25	Perempuan	26-35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
26	Laki-laki	>45 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	1juta-2juta	1juta-2juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
27	Perempuan	26-35 tahun	D3	Wiraswasta	2 juta- 5juta	<1juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
28	Perempuan	>45 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan

29	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
30	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
31	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Pelajar/Mahasiswa	<1juta	<1juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
32	Laki-laki	26-35 tahun	SMU	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
33	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
34	Perempuan	26-35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
35	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
36	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
37	Perempuan	16-25 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
38	Perempuan	26-35 tahun	SMU	PNS	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	2 kali	Memuaskan
39	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
40	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
41	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
42	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
43	Laki-laki	16-25 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	3 kali	Memuaskan
44	Laki-laki	26-35 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	3-4 tahun	2 kali	Memuaskan

45	Perempuan	36-45 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
46	Perempuan	36-45 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
47	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Wiraswasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
48	Laki-laki	>45 tahun	SMU	Wiraswasta	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan
49	Perempuan	26-35 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
50	Laki-laki	26-35 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
51	Perempuan	26-35 tahun	D3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
52	Perempuan	16-25 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
53	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Pelajar/Mahasiswa	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
54	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan
55	Laki-laki	16-25 tahun	S1/S2/S3	BUMN	>5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
56	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
57	Laki-laki	36-45 tahun	SMU	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
58	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
59	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
60	Laki-laki	26-35 tahun	D3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	<1 tahun	2 kali	Memuaskan

61	Laki-laki	16-25 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	2 juta- 5juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan
62	Laki-laki	16-25 tahun	S1/S2/S3	BUMN	>5juta	2 juta- 5juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
63	Perempuan	36-45 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	3 kali	Memuaskan
64	Laki-laki	>45 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	2 kali	Memuaskan
65	Perempuan	>45 tahun	D3	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
66	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Wiraswasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
67	Perempuan	36-45 tahun	D3	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
68	Perempuan	36-45 tahun	SMU	Wiraswasta	>5juta	>5juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan
69	Laki-laki	16-25 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
70	Laki-laki	26-35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
71	Perempuan	>45 tahun	S1/S2/S3	PNS	>5juta	2 juta- 5juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
72	Laki-laki	>45 tahun	SMP	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
73	Perempuan	26-35 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	3 kali	Memuaskan
74	Perempuan	16-25 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	3-4 tahun	2 kali	Memuaskan
75	Laki-laki	16-25 tahun	SMU	Pelajar/Mahasiswa	<1juta	<1juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
76	Laki-laki	26-35 tahun	SMU	Wiraswasta	>5juta	>5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan

77	Perempuan	26-35 tahun	D3	BUMN	2 juta- 5juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
78	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
79	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	3 kali	Memuaskan
80	Laki-laki	26-35 tahun	S1/S2/S3	PNS	>5juta	>5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
81	Perempuan	16-25 tahun	D3	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
82	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	1-2 tahun	1 kali	Memuaskan
83	Perempuan	36-45 tahun	S1/S2/S3	PNS	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
84	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	2 juta- 5juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
85	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	>4 kali	Memuaskan
86	Perempuan	16-25 tahun	SMU	Pelajar/Mahasiswa	<1juta	<1juta	<1 tahun	1 kali	Memuaskan
87	Laki-laki	>45 tahun	SMU	Wiraswasta	>5juta	>5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
88	Laki-laki	>45 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	1-2 tahun	2 kali	Memuaskan
89	Laki-laki	26-35 tahun	S1/S2/S3	PNS	>5juta	>5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
90	Laki-laki	26-35 tahun	D3	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	3-4 tahun	3 kali	Memuaskan
91	Perempuan	36-45 tahun	D3	PNS	>5juta	2 juta- 5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan
92	Laki-laki	36-45 tahun	S1/S2/S3	Karyawan Swasta	>5juta	>5juta	>4 tahun	>4 kali	Memuaskan

93	Perempuan	26-35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	>5juta	>5juta	3-4 tahun	>4 kali	Memuaskan
94	Perempuan	26-35 tahun	D3	Karyawan Swasta	1juta-2juta	1juta-2juta	1-2 tahun	3 kali	Memuaskan
95	Perempuan	26-35 tahun	SMU	Wiraswasta	2 juta- 5juta	2 juta- 5juta	<1 tahun	2 kali	Memuaskan

LAMPIRAN 3. Data Kuesioner

No.	Nilai Taksiran (X1)				Biaya-biaya (X2)				Pelayanan (X3)				Keputusan Nasabah (Y)		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Y1	Y2	Y3
1	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	4
4	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
5	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3
6	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3
7	2	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2
8	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
10	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
11	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3
12	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
13	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3

14	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
15	4	3	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
17	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3
18	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
19	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5
20	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
21	2	2	2	2	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	2
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4
23	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
24	3	2	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
25	3	2	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4
26	3	3	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
28	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4
29	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4
30	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4
31	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
33	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
34	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
35	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
37	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4

62	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
63	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
64	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
65	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3
66	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
67	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
68	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
69	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
70	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
78	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
81	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
82	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
83	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
85	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4

86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
87	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
88	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5
89	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
90	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4
93	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4
94	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

LAMPIRAN 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Nilai Taksiran (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL X
X1.1	Pearson Correlation	1	.681**	.490**	.345**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	.681**	1	.597**	.406**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	.490**	.597**	1	.602**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	.345**	.406**	.602**	1	.723**

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95
TOTAL X	Pearson Correlation	.796**	.844**	.836**	.723**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Biaya-biaya (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	4

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX 2
X2.1	Pearson Correlation	1	.378**	.328**	.180	.650**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.080	.000
	N	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	.378**	1	.424**	.592**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95

X2.3	Pearson Correlation	.328**	.424**	1	.514**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	.180	.592**	.514**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.080	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95
TOTALX 2	Pearson Correlation	.650**	.806**	.754**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTALX 3
--	------	------	------	------	----------

X3.1	Pearson Correlation	1	.530**	.452**	.397**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
X3.2	Pearson Correlation	.530**	1	.590**	.401**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
X3.3	Pearson Correlation	.452**	.590**	1	.581**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95
X3.4	Pearson Correlation	.397**	.401**	.581**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95
TOTALX 3	Pearson Correlation	.766**	.793**	.820**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	3

Correlations

		Y1	Y2	Y3	TOTAL Y
Y1	Pearson Correlation	1	.653**	.515**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	.653**	1	.640**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	.515**	.640**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95
TOTAL Y	Pearson Correlation	.841**	.900**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	95
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37153182
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.038
	Kolmogorov-Smirnov Z	.496
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.967

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

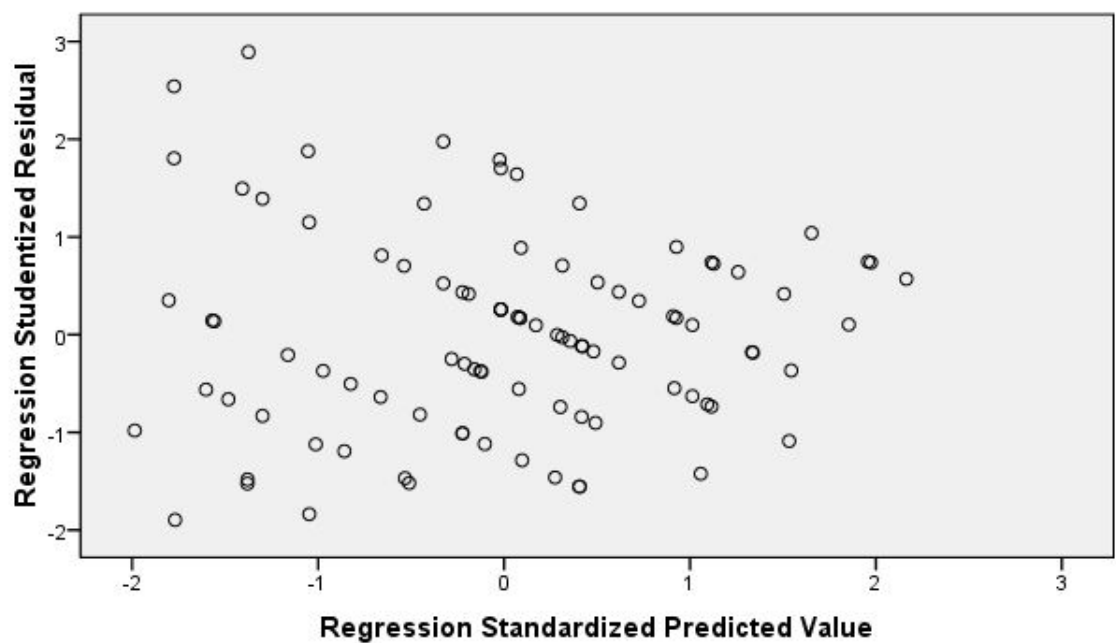
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.881	1.402		2.055	.043		
	Nilai Taksiran	.374	.057	.545	6.559	.000	.910	1.098
	Biaya-Biaya	.007	.075	.007	.088	.930	.881	1.135
	Pelayanan	.238	.075	.264	3.181	.002	.910	1.099

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

c. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH



LAMPIRAN 6. Analisis Regresi Linier Berganda (SPSS 17)

a. Uji Persial (Uji t)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	2.881	1.402		2.055 .043
	Nilai Taksiran	.374	.057	.545	6.559 .000
	Biaya-biaya	.007	.075	.007	.088 .930
	Pelayanan	.238	.075	.264	3.181 .002

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
1	Regression	132.398	3	44.133	22.712 .000 ^a
	Residual	176.823	91	1.943	
	Total	309.221	94		

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Nilai Taksiran, Biaya-biaya

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

c. Uji Koefisien R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.428	.409	1.394

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Nilai Taksiran, Biaya-biaya

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah